



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Mejora de la calidad de servicio para aumentar la satisfacción
del usuario en el Centro de Salud Coishco, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Sing Acosta, Juan Diego (ORCID: 0000-0001-8407-0871)

ASESOR:

Dr. Aranda Gonzales, Jorge Roger (ORCID: 0000-002-0307-5900)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión de la Seguridad y Calidad

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta tesina a mis padres, que siempre están en las buenas y en las malas brindándome amor, apoyo moral y motivación para salir adelante en estos difíciles años de estudio.

A mis hermanos por incentivar que siga estudiando y esforzándome.

A mi novia, que siempre me acompaña, me motiva y contribuye incondicionalmente con mis proyectos y metas por cumplir, para buscar un mejor futuro.

Agradecimiento

Por medio de este trabajo agradezco a mi asesor, quien con su notable experiencia supo encaminarme para llegar a una correcta redacción y elaboración.

A la Universidad César Vallejo por darnos la oportunidad de salir adelante y demostrar que podemos ser mejores cada día, y así contribuir en el desarrollo de nuestro querido Perú.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	55

Resumen

La presente investigación titulada “Mejora de la calidad de servicio para aumentar la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Coishco, 2020”, tiene como objetivo aumentar la satisfacción del usuario.

Para conocer el nivel de satisfacción se usó es cuestionario SUCE dividido en 2 dimensiones obteniendo un nivel malo de 50% en atención administrativa y 27,7% en atención médica. Asimismo, para conocer la calidad de servicio se aplicó el cuestionario SERVQUAL (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) obteniendo porcentajes bajos en fiabilidad 24,3% y capacidad de respuesta 41,4%, al obtener estos resultados se procedió a analizar las causas raíz del problema mediante la herramienta diagrama de Ishikawa el cual nos direccionó para proponer e implementar el plan de mejoras bajo la metodología de Deming, en el tema de capacitación, mejorar la demanda insatisfecha, implementar sistema interno de comunicación, facilitar el ingreso de medicamentos e insumos médicos al área de farmacia, habiendo desarrollado este proceso se obtuvieron los siguientes resultados Fiabilidad aumentó de 54% a 66%, capacidad de respuesta de 48% a 67% se concluye que la satisfacción del usuario se incrementó de 53% a 66%. Al haber implementado las mejoras.

Palabras clave: Ciclo de Deming, Servqual, SUCE, Diagrama Ishikawa, Calidad de servicio, Satisfacción del usuario.

Abstract

The present investigation titled "Improving the quality of service to increase user satisfaction in the Coishco Health Center, 2020", was carried out under the Deming Cycle process improvement tool, a pre-experimental design was used, applying it. The survey technique will be applied to a sample of 70 users, which will allow us to know user satisfaction through the SUCE questionnaire, structured with 12 questions divided into 2 dimensions, Administrative care and Medical care, resulting in 50% and 27,7% of bad level respectively, so that we can see that the administrative attention is not correct, in the same way the SERVQUAL questionnaire was applied, structured with 22 questions divided into 5 dimensions such as reliability, responsiveness, security, empathy and Tangible aspects, later we will see the field observation technique and the instrument as the Ishikawa diagram, which will help us to observe the causes of the problems presented by the Coishco Health Center, where it finds that in the Reliability and Response Capacity dimensions we had a high bad percentage of 24.3% and 41.4% respectively, compared to the others, for this reason. For this reason, it is necessary to propose and implement improvements in the quality of service to improve user satisfaction. Subsequently, the level of future user satisfaction was projected, having positively stimulated the dimensions, resulting in: Affected reliability from 54% to 66%, Response capacity from 48% to 67%, likewise the other dimensions were positively impacted. Empathy from 60% to 69%, and lastly Tangible aspects from 56% to 66%. If the proposal and the implementation of the improvement plan to increase User Satisfaction concludes, it allowed it to increase from 53% to 66%.

Keywords: Deming Cycle, Servqual, SUCE, Ishikawa Diagram, Quality of Service, User Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Desde la perspectiva a nivel mundial, la problemática que enfrenta el sector salud respecto a la calidad de servicio es de gran preocupación, ya que se ha visto vulnerado los derechos humanos, puesto que las necesidades y expectativas que presentan las personas que usan este servicio no son atendidas en su totalidad por los establecimientos públicos de salud, causando así insatisfacción, la cual crea una problemática preocupante en la que se debe intervenir de manera inmediata, sobre todo cuando el nivel de población atendidos en los establecimientos de salud crece cada día. OMS (2012).

Más adelante la OMS (2013) a través del informe “Investigaciones para una cobertura sanitaria universal” realiza un pedido a los países, lo cual es seguir haciendo investigaciones con la finalidad de lograr que los usuarios tengan los servicios necesarios de salud para evitar que ellos no puedan costearlos, de tal manera evitar riesgos mayores a largo plazo, como es la mortalidad, la cual los índices han incrementado en los últimos años.

De dicha necesidad anteriormente mencionada, la asamblea general de la ONU (2017) declaró el 12 de agosto “Día Internacional De La Cobertura De Salud Universal” dando a conocer que todas las personas puedan acceder a todos los servicios de salud de calidad sin que el dinero sea un impedimento, sin embargo, cada año 100 millones de personas se ven inmersas en la pobreza, no pudiendo cubrir los altos costos de los servicios de salud.

En el Perú, el instituto nacional de estadística e informática (INEI) en una “encuesta nacional sobre satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud 2014” tuvo como objetivo valorar la percepción de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en los establecimientos de salud. La muestra que se selecciono fue de 181 establecimientos de salud: 95 fueron establecimientos del Ministerios de Salud (MINSA), 55 del Seguro Social de Salud del Perú (EsSalud), 22 clínicas y 9 de las fuerzas armadas y policiales. Entre los resultados de la asistencia de los usuarios a consulta externa de los establecimientos de la salud fueron los siguientes: el 95% de los usuarios manifestó estar afiliado a un solo seguro. El 67 % manifestaron que no obtuvieron cita para el día que lo solicitaron, por lo que tuvieron que esperar cerca de 16 días. El 60% de usuarios de consulta externa

refirieron que el tiempo de espera de atención fue prolongado a casi una hora. Finalmente, entre las cuatro instituciones de salud investigadoras, la mayoría de los pacientes, con un porcentaje de 70.1 % manifestaron estar poco satisfechos con la atención que recibieron.

Años más adelante en el 2016, en una cooperación interinstitucional entre SUSALUD (superintendencia nacional de salud) y el INEI (instituto nacional de estadística e informática) realizaron una encuesta denominada “Encuesta Nacional De Satisfacción De Usuarios En Salud”, teniendo como objetivo realizar un seguimiento, valoración y desempeño del sistema de salud a través de los usuarios externos e internos, así como describir la percepción del usuario acerca de la atención médica recibida en consulta externa, asimismo conocer la percepción de los usuarios SIS (seguro integral de salud) en las oficinas de seguros.

El grado de satisfacción que presentan los usuarios de consulta externa a SUSALUD en la región Ancash obtuvieron un porcentaje de nivel de insatisfacción un 55,5 % para el 2014, en el 2015, un 54,2% y finalmente en el 2016, un 71,2%, lo cual indica que el porcentaje de insatisfacción de parte de los usuarios va incrementado cada año más de una forma evidente a nivel nacional.

El ministerio de Salud, menciona en su Guía técnica (2011) con respecto a los resultados de servicio de atención y la insatisfacción de los usuarios externos. El grado de nivel de insatisfacción del usuario del sistema de salud es creciente, es por ello que de allí la necesidad de usar metodologías sencillas, precisas y confiables que evidencien resultados efectivos para tomar decisiones, mejorando así mediante estos procesos la calidad de atención. Asimismo, los resultados presentados en esta guía, identifica que el 69 % de los encuestados manifiesta percibir insatisfacción en la atención o servicio médico, ya que no se cuentan con los médicos necesarios de las diferentes especialidades para la cantidad de población atendidas en los establecimientos de salud.

El centro de salud Coishco, es un establecimiento que brinda servicios de atención primaria, como obstetricia, odontología, atención médica, laboratorio clínico, farmacia, enfermería, tópico, entre otros. Todo ello es importante ya que aporta al bienestar social en cuanto a salud se refiere, sin embargo, se ha podido evidenciar

que los servicios presentados en este centro de salud carecen de un buen servicio de atención en general.

Si continua así el centro de salud Coishco, podría perder ingresos, usuarios y posteriormente su cierre.

De lo anteriormente expuesto, es importante desarrollar esta investigación en el centro de salud Coishco, con la finalidad de minimizar el nivel de insatisfacción del usuario. Visto esta realidad se ha planteado herramientas de ingeniería la cual ayudarán a solucionar el problema existente.

Teniendo investigaciones anteriores como Bravo (2012) con su tesis titulado “mejora de la satisfacción del usuario a partir de la aplicación de un plan de mejora continua de la calidad de atención primaria en el centro de salud 1° de mayo de la red de salud Corea-El Alto. Gestiones 2012-2013”. El objetivo fue mejorar la satisfacción de los pacientes a partir de la aplicación del plan de mejora continua de la calidad de atención primaria en el centro de salud antes mencionado. Para ello se realizaron la aplicación de dos encuestas, como: Servqual y Suce, para mejora continua se usó el Ciclo de Deming. De tal modo observar los datos obtenidos y plantear hechos que mejoren; puesto que el objetivo principal es también “mejorar la satisfacción del usuario”. Siendo una propuesta efectiva que los colaboradores estén siempre motivados, así también se espera que la capacitación sobre calidad en el servicio haya sido de ayuda para optimizar la función o cargo que realizan, sobre todo por haber conocido ciertos factores como: el saludo, la empatía, amabilidad, los servicios como instalaciones y el sistema de sugerencias. Finalmente, fue esta la manera que las propuestas de mejora aplicadas impactaron en el servicio, por lo tanto, se puede evidenciar que el aumento de la satisfacción se encuentra en un nivel aproximado de 75%. Teniendo en cuenta que, el comité y la dirección son organismos principales en la medición de la satisfacción del usuario. Las evaluaciones se deben realizar dos por año, de esa manera poder medir la satisfacción del cliente y definir qué aspectos positivos o negativos que se presentaron mediante el año evaluado.

Según Garzón & Gómez (2010), dan a conocer en su investigación que tiene como título “medición de la satisfacción del servicio al cliente y propuesta de mejora en

Cafesalud medicina prepagada ubicada en la carrera 14 con calle 94 en la ciudad de Bogotá”. El objetivo general fue Medir la satisfacción del servicio al cliente en dicho establecimiento. De modo que, se empleó el método del cliente incognito, examinando aquellos factores como: aspectos tangibles, empatía y seguridad, dando como percepción la calidad de servicio. La herramienta utilizada para determinar el diagnóstico fue la encuesta Servqual para satisfacción, la teoría de Colas para medir el tiempo de atención médica, así como lluvia de ideas para la implementación de mejoras. De todo lo mencionado, y teniendo los resultados como base, los investigadores expusieron las estrategias para la mejora del servicio, con la finalidad de obtener resultados efectivos en los procesos que se llevan a cabo dentro de Cafesalud. Finalmente, lograr la satisfacción del cliente en un nivel de 70%, reduciendo los inconformismos y quejas por parte de aquellos. Siendo así, la empresa Cafesalud aumentara la rentabilidad y la imagen aumentara positivamente.

Teniendo en cuenta a Haddad (2016) en su tesis titulado “mejora de procesos para incrementar la percepción respecto al servicio que brinda una empresa de limpieza”, en la cual tuvieron como objetivo diagnosticar, proponer e intervenir en las mejoras de la empresa PYME, para la cual utilizaron el método experimental con la finalidad de obtener datos. Así mismo, para rediseñar los procesos se utilizó el ciclo de Deming y la metodología de Servqual con sus dimensiones para la medición de la percepción de la calidad de servicio brindada. Siendo así, el trabajo se desarrolló con distintas metodologías como: supervisiones semanales, elaboración de informes de supervisión del servicio, asimismo a los responsables de servicio al cliente, durante el tiempo de 6 meses. Es así que, con la información obtenida se lograron identificar ciertos puntos para mejorar, entre ellos: falta de abastecimiento de materiales de limpieza para la realización de sus labores diarias y el diseño inadecuado del plan de trabajo para la distribución de sus labores. Finalmente, como resultado, las propuestas que se hicieron para mejorar la calidad de servicio y reducir las falencias encontradas se logró ver en el tiempo a través de las encuestas realizadas que, la percepción del servicio brindado es de satisfacción, por lo tanto, se concluye que el personal debe mantener un plan de trabajo establecido y ser supervisados periódicamente.

Según García (2018), en su tesis titulado “Mejora de la calidad de servicio para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado – 2018”. Tuvo como objetivo determinar en qué medida la mejora de la calidad de servicio aumentará el nivel de satisfacción del cliente en un supermercado. El diseño de la investigación fue pre-experimental, y la muestra fue de 346 clientes, para ello utilizaron: una técnica para la encuesta y el instrumento Servperf, que consta de 22 preguntas, habiendo sido validada por expertos. Los resultados que se encontraron fueron: tangibles de 81% a 82%, fiabilidad de 88% a 89%, capacidad de respuesta de 63% a 80%, seguridad se mantuvo en 86%, empatía de 57% a 81%, satisfacción general de 65% a 83%, fidelidad de 73% a 81%, servicio de 76% a 82%, después de las mejoras aplicadas con la herramienta de mejora continua ciclo de Deming, se observa la mejora con los resultados obtenidos.

Por su parte Aguirre (2018), en su tesis titulado “Mejora en el proceso de atención médica para incrementar el nivel de satisfacción de los pacientes de la empresa Horizonte Medic” (Tesis para optar el grado de ingeniero industrial) tuvo como objetivo mejorar el proceso de atención médica por la deficiente capacidad de respuesta. Para ello se utilizó el diseño de investigación aplicativo, pre-experimental, longitudinal. Así mismo se usaron las herramientas de mejora continua Ciclo de Deming, aplicaron cuestionarios para medir la percepción de los usuarios; usando el cuestionario Servperf, también se utilizó las herramientas, lluvia de ideas, diagrama Ishikawa, diagrama de Pareto para identificar las fallas en el proceso de atención médica sobre las dimensiones que se encontraban por debajo del porcentaje establecido por la gerencia del policlínico ($\geq 80\%$), con las cuales se vieron en la necesidad de proponer, implementar y mejorar. En los resultados se obtuvo que la dimensión fiabilidad aumento de 60.00% a 85.86%,

La dimensión capacidad de respuesta aumentó de 63.94% a 86.77%, la dimensión seguridad aumentó de 56.16% a 84.85%, también las dimensiones que alcanzaron el porcentaje establecido también se vieron afectadas positivamente, obteniendo que la dimensión empatía aumentó de 83.84% a 89.70% y finalmente la dimensión aspectos tangibles aumentó de 84.85% a 90.00%. en conclusión, con las mejoras implementadas el nivel de satisfacción del usuario se incrementó de 69% (enero -

abril) a un 87% (mayo - julio). También, se mejoró los la rentabilidad y los ingresos de la empresa.

Por otra parte, Herrera (2017), en su tesis titulado “Mejora de la calidad de atención para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Olva Courier, Chimbote – 2017”, tuvo como objetivo mejorar la calidad de atención para aumentar la satisfacción del cliente, para ello se usó un diseño de investigación tipo experimental, la muestra estuvo conformada por 120 clientes con la consigna de conocer estado en que se encuentra y mejorar la calidad de atención brindada por ésta empresa. Para obtener los datos se usó el instrumento Servqual que mide las cinco dimensiones de la calidad de servicio, posteriormente a su análisis en el programa Excel para determinar cuál de las dimensiones es la que se puede mejorar, luego se realizó una propuesta de mejora e implementación. Los resultados posteriormente a la implementación obtenidos fueron, disminución de la insatisfacción del cliente: Elementos tangibles de 31% a 18%, confiabilidad de 33% a 19%, capacidad de respuesta de 43% a 22%, empatía de 15% a 7%, por último, seguridad de 16% a 9%, en conclusión, se evidencia que hubo mejoras de gran importancia para la empresa Olva Courier.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a mejora continua citamos a Para Paraschivescu & Cotirlet (2015) aseguran que la herramienta de mejora continua permite: minimizar los casos de incumplimiento, mejorar el ofrecimiento actual, que interviene sobre el número de particularidad de nivel, el cambio de la promesa u oferta y finalmente, aumento en la eficiencia y eficacia en los procedimientos.

Con estos puntos antes mencionados según los autores quieren dar a conocer que a través de la mejora continua dentro de las empresas se puede llegar a minimizar el nivel de incumplimiento, ineficiencia e ineficacia en cuanto a las procesos y actividades que realizan. Asimismo, mencionan que para lograr una mejora continua dentro de las empresas competitivas de hoy existen distintas metodologías que pueden ser usadas, siempre y cuando sea la más adecuada.

Para dar a conocer el ciclo de Deming citamos como representante principal a Deming (1989), quién refiere que la mejora continua es una herramienta que se emplea como medio de productividad de un procedimiento.

Con base en Camison & Cruz (2007) dan a conocer que la fase de Deming como doctrina tradicional, la cual va a permitir mejorar la calidad en cada uno de los procedimientos de una organización, resultando así de provecho en la administración de los sistemas.

En las palabras de Guajardo (2012) da a conocer que Deming fue quien propulso a los japoneses a seguir una visión sistémica, que permita dar solución a los problemas. Esta visión se conoce como el círculo de Deming: planear, hacer, verificar y actuar; asimismo motivó a seguir a los mandos altos de gerencia a ser partícipes activos en cuanto a la planificación para el avance de la compañía.

Es así que, El PVHA es una herramienta que se hizo notar como el ciclo de mejora continua, lo cual es imprescindible resaltar que esta fase o ciclo aparte que se puede aplicar a la calidad, organización o distintos ámbitos empresariales, también puede intervenir en las tareas de la vida misma. Es por ello que este ciclo se presenta de la siguiente manera:

Según ISO 9001:2008 hace referencia a los distintos criterios que son partes de la fase de Deming.

Planear, la cual Consiste en definir en líneas generales como realizar una elaboración planificada, a través de un diagnóstico situacional para identificar claramente el estado de una organización. Es así que (Walton, 2014) afirma que en esta fase es importante encontrar un análisis más profundo que ayude a identificar o conocer el proceso de cada actividad, así como los problemas e importancia dentro de cada organización. Para ello se presentan los pasos a seguir: el 1° paso consiste en reconocer oportunidades para mejorar, el 2° paso busca registrar el procedimiento presente, el 3° paso da una percepción del procedimiento desarrollado y el 4° paso ayuda a fijar o precisar aquellos márgenes del procedimiento a mejorar.

Finalmente, con el análisis causa – efecto, permite determinar la razón fundamental de la problemática.

Siendo el Diagrama Ishikawa (Causa – Efecto), Según Cano & Gonzales (2016), definen esta herramienta de diagrama causa y efecto (Ver anexo 5, imagen 2: diagrama Ishikawa), como esencial para poder evidenciar distintas propuestas con respecto a las causas de un problema. Es así que en ese gráfico representa una forma para poder identificar aquellas causas que dañan una problemática. Puesto que al representarse este diagrama con forma de espina de pescado muestra claramente las dificultades que están dañando al problema original, ya que sus ramificaciones permiten evidenciar el problema en general y aquellos factores que intervienen en el problema de origen.

Con respecto a **hacer** en este punto se deben mostrar aquellos puntos que fueron definidos en la planeación, es decir comenzar a llevar a cabo un plan. Así como buscar la mejor forma de adquirir capacitación para la formación de los trabajadores, de manera que pueda haber un cambio respecto a las actividades que realizar en cada una de las áreas. (Walton, 2014), el 5° paso: realizar una encuesta para probar aquellas modificaciones propuestas. En cuanto a **verificar** aquí podemos comparar aquellos efectos que se planearon con aquellos que realmente que se obtuvieron, así como adquirir mejoras que puedan ser de beneficio para la empresa en base a la necesidad de solución. (Walton, 2014). 6° paso: examinar lo que se aprendió a cerca del incremento del procedimiento. Y finalmente **actuar** aquí es importante tener en cuenta si los procedimientos actuales se siguen manteniendo, de manera que, si se presentara algún problema, actuar con rapidez aplicando acciones correctas para dar solución.

En las palabras de (Walton, 2014) refiere que esta fase es donde se logra comprobar que aquello que realizamos deben dar resultados esperados, y para ello es importante llevar una documentación donde existan cambios y aprendizaje en el proceso. Asimismo, se debe realizar alguna modificación si fuera necesario y ser incluidos en el proceso de mejora continua. 6° paso: buscar que funcione el nuevo procedimiento y 7° paso: hacer repetitivo aquellos procedimientos desde el inicio. (Ver anexo 5, imagen 1: Ciclo de Deming)

Referente a calidad, para Jiménez (2010) menciona que Real academia española lo define como “conjuntos de cualidades propias a algo, la cual va a permitir valorarla igual o superior que las demás categorías.

Normas ISO 9000:2005 afirma que es grupo de cualidades o atributos que se le da a un producto o servicio para satisfacer las necesidades requeridas o expresadas por los usuarios. Jiménez (2010)

Citando a Aldana et al (2011) da a conocer que calidad significa minimizar deficiencias con lo que respecta a las tareas de producción, sobre todo resaltando en lo más importante, la cual es identificar que aquellos se inician en el procedimiento, puesto que las supervisiones descubran aquellas carencias o deficiencias.

Según Díaz (2010) refiere que la calidad total viene a ser una estrategia que a través de gestión busca complacer con aquellas necesidades del usuario, trabajadores, toda una sociedad en general, así como utilizar los recursos disponibles: materiales, personas, tecnología, los diferentes sistemas de producción u otros.

Sobre estrategias de calidad, en las palabras de Gonzáles (2013), nos menciona que viene a ser conjunto de conocimientos estratégicos, con el fin de lograr aquellas metas propuestas respecto a calidad, así como los recursos, medidas de acción para poder lograr los objetivos planeados.

En cuanto a servicio, la Real academia española (2014) establece que servicio tiene mucho que ver con la organización y personal que están a cargo de satisfacer o mantener un cuidado a las necesidades de los usuarios en cualquiera que sea la organización, privada o pública.

A cerca de calidad de servicio, según Kotler & Boom (2009) refieren que “la calidad de servicio se define como el compuesto de atributos o propiedades percibidos por un usuario (interno o externo) referente a un bien o servicio que está encaminado a conplacer todas sus necesidades, deseos o expectativas.

Por lo que se refiere a estrategias para mejorar la calidad de servicio al usuario, Según (Jareño, 2011) afirma que en las perspectivas de los usuarios se han observado que existen mejores estrategias sobre la calidad de servicio, con la finalidad de establecer mejoras e incrementar la percepción de los mismos. Entre ellos tenemos: Contestar a las informaciones solicitadas, es importante responder a los interrogantes de los usuarios en menos de un tiempo después de haberlas obtenido, de manera que eso demuestra la calidad de profesional, así como la responsabilidad de la empresa. Responder rápidamente las quejas de sus usuarios, es importante que la respuesta a alguna queja se resuelva rápidamente, con la finalidad de que el usuario perciba que la solución a su problema fue resuelto conforme a sus expectativas. Responder las preguntas correctamente, en este punto es importante mantener las palabras más sencillas, coherentes a las dudas que tengan los usuarios. Cumpla lo que promete, no solo es importante entregar un buen producto o servicio al usuario, sino que reciba algo más de lo que estaba esperando, sin dejar de cumplir con lo que se le prometió al principio. Solicite ayuda a sus usuarios, es importante contar con la opinión de cómo percibe el usuario el producto o servicio, puesto que se podrá mejorar con el objetivo de brindar mejor calidad para ellos. Esto se podría hacer a través de encuestas o preguntas personalizadas. Nunca diga "No": intente siempre de satisfacer las necesidades del usuario, limite el uso de palabras negativas en el vocabulario del personal y el suyo, éstas generan una reacción adversa en el subconsciente de los usuarios. Entrega rápida, es importante ver el tiempo que demanda en entregar algún producto es necesario para evitar incomodidades en el usuario. Asimismo, se debe considerar la sinceridad para una buena imagen de la organización.

Para hacer referencia a calidad en la atención al usuario, citamos a Pérez quien afirma que la calidad simboliza una herramienta fundamental que permite entregar un valor adicional a los usuarios a diferencia de la propuesta de los competidores y lograr la apreciación de desigualdad en la propuesta total de la empresa.

Para referir calidad de los servicios de salud, citamos a Sánchez, Flores & Martin (2011) refieren que los servicios de salud de calidad son aquellos que no se deben

ser vistos como un alcance en sí, sino como un aporte al tiempo, el tipo de vida de las personas atendidas. De lo anterior mencionado, los autores toman los siguientes parámetros que se involucran en la calidad de servicio, las cuales se deberían de tener en cuenta en la medida posible, Aceptabilidad y humanidad: hace referencia que ni el presidente, así como el que presta el servicio se encuentran en condiciones de riesgo o inseguridad. Equidad y Accesibilidad: Este punto tiene que ver con la disponibilidad de los servicios como la cual no muestre ningún tipo de aislamiento o discriminación a todo aquel que lo necesite. Por ejemplo, la equidad se refiere a la no discriminación según el tipo de población; mientras la accesibilidad hace referencia a los servicios disponibles desde diferentes tipos de puntos vista, cultural, geográfico, físico, y tecnológico. Eficiencia: hace referencia a las cualidades para lograr que los beneficios se brinden con bajos recursos, logrando así su optimización. Dentro de ello, podemos encontrar el tiempo, bajos costos, así como usar adecuadamente aquellos recursos humanos y materiales. Empoderamiento: este punto hace referencia a la información que se le brinda al paciente, de manera que puedan conocer todo respecto a su enfermedad y así involucrarlo en cuanto a las decisiones sobre el problema diagnosticado.

Los autores (Rad, Puad, Som, & Zainuddin, 2010) describen las dimensiones de calidad de servicio en el siguiente orden: Aspectos tangibles: Este factor hace referencia a las instalaciones físicas, es decir, equipos, así como la apariencia personal. Este factor ha sido identificado como uno de los más importantes en la industria de servicios, relacionado con el concepto de calidad. Fiabilidad: Este factor hace referencia a la capacidad que se tiene para realizar el servicio de una forma confiable y precisa. Aquí también se puede ver la satisfacción que perciban los consumidores, ya sea alta o baja, solo depende de los que prestan el servicio, es decir, sean capaces e íntegros. Capacidad de respuesta: Este factor hace referencia a la voluntad que muestra el que brinda el servicio, la manera de ayudar a los clientes, así como proveer servicios en el momento adecuado. Seguridad: Este factor hace referencia al conocimiento que tienen los trabajadores, la cortesía y la capacidad de dar confianza y seguridad. Empatía: Este factor hace referencia al cuidado y atención necesaria que se les brinda a los clientes.

En cuanto a satisfacción del usuario, citando a Granado et al (2010) asegura que viene a ser la percepción del usuario al obtener un producto o servicio, si este ha sido de su total agrado, cumpliendo así las expectativas puestas desde el principio hasta el momento en el que lo adquiere, es decir estar conforme con aquello que se compró o adquirió.

Al respecto Drucker (2010) afirma que la importancia de cualquier entidad no se encuentra en los resultados que se obtiene dentro de ella, sino que el mayor resultado de un negocio confiable esta siempre en mantener a los usuarios satisfechos.

Para Kotler & Amstrong (2012) refieren que la satisfacción es el grado de percepción del valor del producto, la cual se relaciona con la aspiración del que lo consume.

Según Kotler (2013) afirma que "la satisfacción del usuario es la consecuencia de la comparación del provecho que aprecia un cliente o usuario respecto a un producto o servicio esperado"

Según afirma Rojas (2013) que la satisfacción del usuario guarda relación con el estado de ánimo que muestra una persona al hacer una comparación con la percepción que percibe acerca de algo, ya sea un producto o servicio con sus expectativas.

Los factores fundamentales de la satisfacción según Lele & Sheth (2011) refieren que los factores imprescindibles de la satisfacción son identificados a través de cuatro factores fundamentales, con los cual se logra la satisfacción del usuario: las variables relacionadas con el producto, la cual tiene que ver con el diseño básico del producto, las necesidades del consumidor, etc.; las variables que tienen relación con las tareas de venta, o de las que tienen relación con servicios post-venta y finalmente aquellas que se vinculan con la cultura de una organización.

Otro punto importante son las dimensiones de satisfacción del usuario, las cuales son: atención administrativa, que desde la perspectiva de (Ruelas, 2011) considera que atención médica significa conceder atención pertinente al usuario, acorde a

aquellos conocimientos médicos que han adquirido, así como los principios éticos actuales, de tal manera lograr satisfactoriamente las necesidades de salud y expectativas que el usuario desea percibir. También es importante la disposición que presta el servicio acorde con la institución. Es importante describir los tres factores señalados por (Gonzales y Gallado, 2012) las cuales intervienen en el proceso de calidad de atención médica: la técnica, continuar con ciertas estrategias que actualmente la ciencia lo posibilita. Los aspectos interpersonales, lo cual tiene que ver con la relación médico-paciente, teniendo como objetivo obtener mayor satisfacción de parte del usuario, con respecto a su autonomía y lo que él prefiera. Finalmente, el ambiente de los servicios, concerniente a los espacios de atención, las cuales pueden ser agradables y acogedor, tanto para el paciente como para su familia y Atención administrativa, la cual se considera que en el sector salud tiene que ver con la cantidad de actividades que guardan relación con los servicios que ofrece la empresa, con el fin de que el usuario pueda obtener los servicios en el momento y lugar ideal (Ruelas, 2011)

Asimismo, se toma en cuenta el error médico, la cual se puede definir como aquella deficiencia en una labor u operación que se ha planeado, la cual no tuvo logro alguno, es decir, no se llegó al objetivo. Asimismo (Ruelas, 2011) ratifica que se puede evidenciar en muchos casos, con pérdida de vidas humanas, y es que cuando el paciente es atendido por diferentes profesionales como médicos, enfermeras u otros especialistas que desconocen el diagnóstico intervienen de manera errónea.

Se tiene también las dimensiones de insatisfacción, la cual es descrita por Denove (2013) como el Afán constructivo - destructivo y actividad - pasividad. A estos modelos de respuesta lo definen como: abandono, lo cual tiene que ver con que existe insatisfacción hacia la conducta, por lo que no vuelven más y ven otras opciones de lugar. Expresión, es aquello que se expresa de manera positiva ante la insatisfacción con la finalidad de que la situación mejore. Lealtad, viene a ser la perseverancia lo que hace que exprese puntos fuertes ante las críticas de los demás, esperando que la administración haga lo que sea necesario y conveniente.

Negligencia, es aquello que incluye actitudes pasivas, las cuales van a permitir que la situación se agrave. Por ejemplo, el ausentismo.

Con lo que respecta a la formulación del problema tenemos la siguiente interrogante: ¿De qué manera la mejora de la calidad de servicio contribuirá en el aumento de la satisfacción del usuario en el centro de salud Coishco, 2020?

Respecto a la justificación del estudio se justifica en los siguientes niveles: Teóricamente, porque permite poner a prueba la eficacia de las teorías y procedimientos del ciclo de Deming en un lugar determinado como el Centro de Salud Coishco; así mismo se justifica de forma práctica puesto que al implementar el ciclo de mejora continua posibilitará al establecimiento realizar una gestión más eficiente, mejorará su calidad de servicio y su satisfacción del usuario y metodológicamente, ya que ofrece atributos para poder medir las variables en cuestión y puedan servir de utilidad para futuras investigaciones como base teórica confiable.

Como hipótesis se describe lo siguiente: La mejora de la calidad de servicio aumenta la satisfacción del usuario en el centro de salud Coishco, 2020

Entre los objetivos tenemos el objetivo general, lo cual es Mejorar la calidad de servicio para aumentar la satisfacción del usuario en el centro de salud Coishco, 2020, así como los objetivos específicos, siendo los siguientes: describir el centro de salud Coishco, analizar el nivel de satisfacción actual de los usuarios, evaluar la situación actual en cuanto a calidad de servicio, determinar las causas de la insatisfacción de los usuarios, proponer e implementar un plan de mejora de la calidad de servicio para aumentar la satisfacción del usuario, proyectar el nivel de satisfacción futuro del usuario posterior a la implementación del plan de mejora.

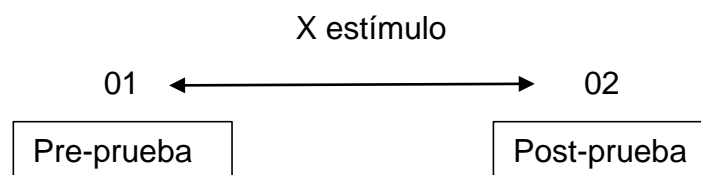
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: El tipo de estudio es aplicativo, porque utiliza las bases teóricas, metodología, técnicas y herramientas existentes, para mejorar la calidad del servicio y así solucionar la realidad problemática de la empresa en estudio.

Diseño de investigación:

Diseño Pre-experimental con pre y post prueba, ya que se modificará la variable independiente (calidad de servicio) obteniendo una respuesta de impacto en la variable dependiente (satisfacción del usuario). Asimismo, a un grupo se le evalúa antes del estímulo, luego se le administra el estímulo y posteriormente se le aplica una prueba.



G : Usuarios del centro de salud Coishco.

O1 : Nivel de satisfacción del usuario antes de las mejoras.

X : Implementación de herramienta de ciclo de Deming.

O2 : Nivel de satisfacción del usuario después de las mejoras.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables estudiadas son:

- a) Variable independiente: Calidad de servicio
- b) Variable dependiente: Satisfacción del usuario
(Ver anexo B3)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estará conformada por 3000 usuarios aproximadamente los cuales son atendidos mensualmente.

Muestra

La muestra se ha obtenido a través de la fórmula de población finita, quedando como muestra 70 usuarios que son atendidos en el centro de salud Coishco.

Muestreo:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot S^2}{E^2 \cdot (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot S^2}$$

Dónde:

N:	Total de pacientes	:3000
Z:	Nivel de confianza	:1.96
S:	Desviación estándar	:0.25
E:	Error permisible	:0.061
%:	Porcentaje de contingencia	:10%

$$n = \frac{720.3}{11.399379}$$

$$n = 63.19$$

n+%=	70
------	----

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para analizar el nivel de satisfacción actual de los usuarios del Centro de Salud Coishco, se vio conveniente usar el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE). Quienes crearon el cuestionario fueron Susana Granado, Cristina Rodríguez, María del Carmen Olmedo, Ana Chacón, Dolores Vigil y Paz Rodríguez, con 12 ítems. (Ver anexo 4)

La validez se halló a través de la validez de constructo, siendo identificado a través de 2 factores “atención médica” y “atención administrativa”, explicando el 63 % de la varianza. Con respecto a la varianza de criterio concurrente (coeficiente de correlación Spearman de 0,85 respecto al criterio de referencia “satisfacción global con la atención recibida en consultas externas”, OR 1,19 respecto al criterio de referencia “conoce el nombre del médico que le atiende en consulta”), capacidad predictiva del cuestionario medida mediante análisis discriminante, obteniendo un 84% de los casos clasificados correctamente y consistencia interna. La confiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach, siendo de .90. También se ha considerado para ésta investigación la validación por juicio de expertos.

Para evaluar la situación actual en cuanto a calidad de servicio se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario (SERVQUAL) también conocido como “modelo de discrepancias”. Quienes crearon el instrumento fueron Zeithaml, Parasuraman y Berry, con de 22 ítems. (Ver anexo 4), la validez se obtuvo mediante el análisis factorial exploratorio y la prueba fue detectada en cinco dimensiones. La confiabilidad se obtuvo mediante el alfa de Cronbach, siendo de .74.

Para determinar las causas de la insatisfacción de los usuarios, se utilizó la observación de campo y como instrumento el Diagrama Ishikawa (ver figura 5, 6)., Según Cano & Gonzales (2016), definen esta herramienta de diagrama causa y efecto, como esencial para poder evidenciar distintas propuestas con respecto a las causas de un problema, para incidir y mejorar las deficiencias halladas.

Para proponer e implementar un plan de mejora de la calidad de servicio se ha visto conveniente aplicar las técnicas de análisis documental, observación de campo y la Matriz de propuestas de mejora y los pasos del ciclo de Deming, Planear (Matriz de propuestas de mejora), Hacer y verificar (Avances de las mejoras), Actuar (Rendimiento a partir de las mejoras). (Ver tabla 9,10,11,12).

Finalmente, proyectar el nivel de satisfacción futuro del usuario posterior a la implementación del plan de mejora, se aplicó la técnica de encuesta Servqual y SUCE (ver anexo 4), post test haciendo una comparación con la prueba aplicada antes de las mejoras (pre test), la cual nos ayudará a evidenciar si ha habido un efecto en la variable dependiente

3.5. Procedimientos

El permiso para la aplicación de los documentos se hará de manera formal mediante un consentimiento informado, directamente al responsable, el director del centro de salud Coishco. Por otra parte, al tener el consentimiento se procederá a evaluar a cada uno de los usuarios seleccionados, así como brindar la explicación a cada usuario, mencionándoles que la participación es voluntaria, y no se revelará su identidad. (Ver anexo)

3.6. Método de análisis de datos

La investigación científica ansía resolver cómo al mover la variable independiente (calidad de servicio) produce un aumento en la variable dependiente (satisfacción del usuario) del Centro de Salud Coishco.

Los métodos empleados fueron: Deductivo – Inductivo. Deductivo ya que pasa de un análisis general para luego estudiar detalladamente todas las dimensiones y además poder deducir mediante razonamiento lógico, dado a conocer por las deficiencias que se encuentran en la calidad de servicio y las causas que las originan. Por otro lado, inductivo ya que se comparan y analizan los datos recolectados para luego predecir futuros fenómenos y/o cambios.

3.7. Aspectos éticos

En ésta investigación se respeta la propiedad intelectual de los investigadores y el derecho de ser referenciados, además hago constar que los resultados son veraces, asimismo los datos recopilados en las encuestas son confiables. Además, dado que son encuestas anónimas no se develará la identidad de los usuarios encuestados.

IV. RESULTADOS

Descripción general de la organización

El centro de salud Coishco se encuentra ubicado en la región Ancash, distrito de Coishco. El establecimiento de salud pertenece al Gobierno Regional – MINSA. El tipo de actividad asistencial que ofrece son los servicios de atención primaria, como obstetricia, odontología, atención médica, laboratorio clínico, farmacia, enfermería, tópico, entre otros. La infraestructura física del establecimiento es de dos pisos, con ambientes y equipamientos básicos.

Misión

Prestar servicios integrales con calidad al usuario, así como satisfacer las necesidades de salud de nuestra población ofreciéndole servicios de atención primaria comunitaria con calidad y eficacia

Visión

El centro de salud al 2022 será una organización líder que brinde servicio de salud con equidad, asimismo ser los referentes de salud de nuestra población, aportando calidad, confianza y seguridad en nuestros servicios de salud que reciben todos los ciudadanos que atendemos a lo largo de su vida.

Valores

Profesionalismo

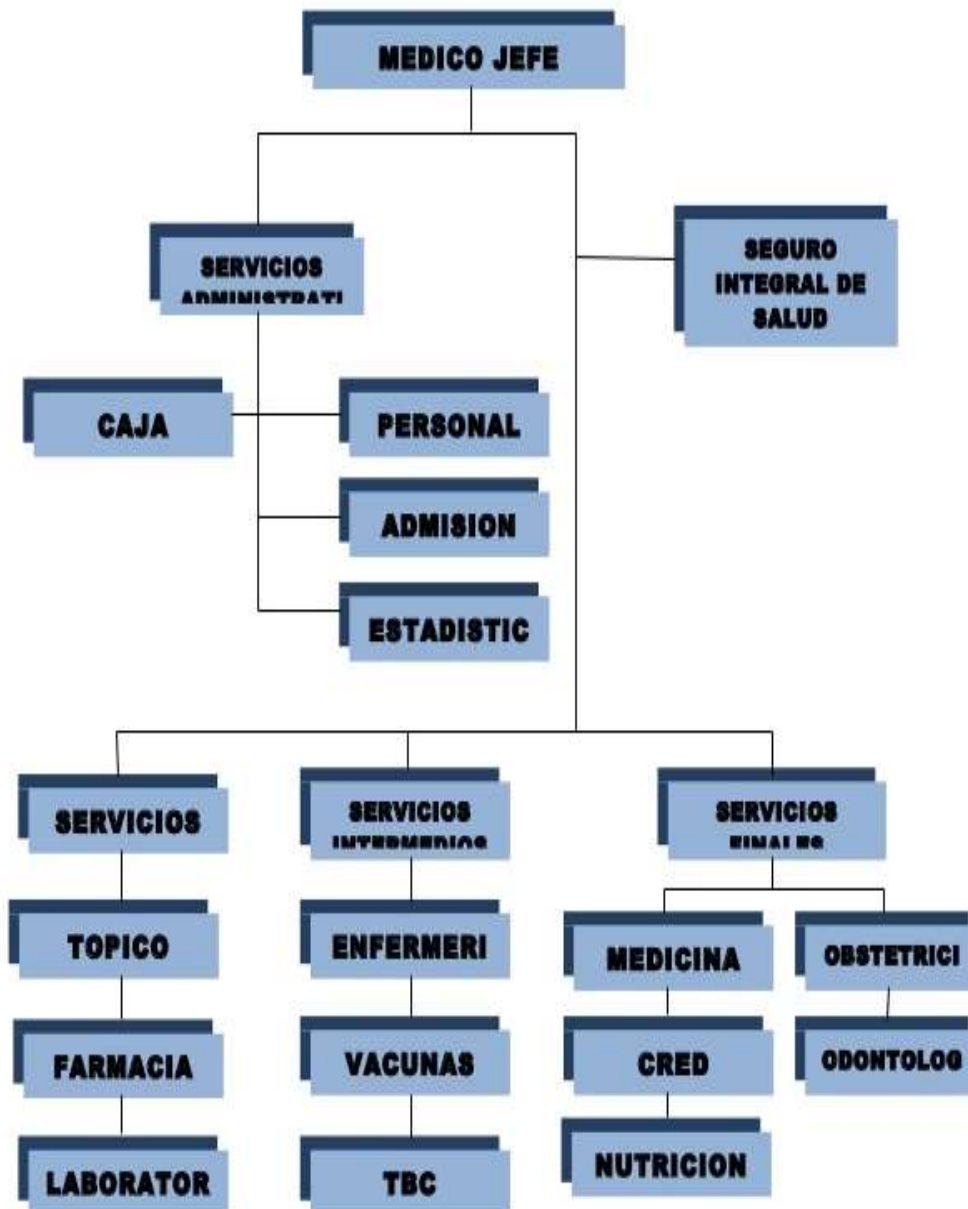
Trabajo en equipo

Vocación de servicio

Gestión responsable

Respeto

Organigrama de la organización



Fuente: Elaboración centro de Salud Coishco 2019

La estructura organizacional está compuesta según el diseño del organigrama correspondiente al centro de salud mostrando las diferentes áreas, la cual muestra según el nivel jerárquico que el Medico es quien tiene el nivel de mando mayor, teniendo a su cargo directo al área de servicios administrativos y seguro integral de salud, este primero tiene a su cargo el área de caja y este a su vez las siguientes áreas: personal, admisión y estadística. Asimismo, se cuenta con los siguientes servicios: el área de servicios, el mismo que tiene a cargo directo

Analizar el nivel de satisfacción actual de los usuarios.

Este objetivo nos permite conocer cuáles son los niveles de satisfacción que se encuentra el Centro de salud Coishco. Actualmente, el pre test nos permite obtener un resultado para poder establecer nuestra línea base y posteriormente saber cuáles son los indicadores que mejoraremos. A continuación, se muestran los datos obtenidos mediante el cuestionario SUCE aplicado a 70 usuarios.

Tabla 1

Según nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario del centro de salud de Coishco 2020

ATENCIÓN ADMINISTRATIVA			ATENCIÓN MÉDICA	
F		%	F	%
Bueno	3	4,3	6	8,6
Regular	32	45,7	46	65,7
Malo	35	50	18	25,7
TOTAL	70	100	70	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del centro de salud Coishco, 2020.

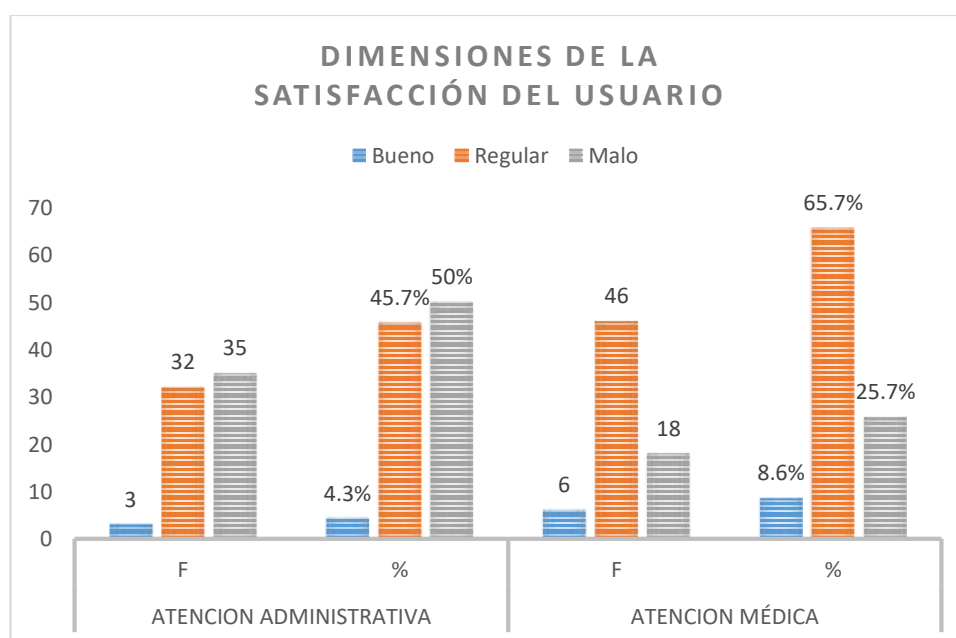


Figura 1: Dimensiones de la satisfacción del usuario.

En la tabla 1, correspondiente a la dimensión atención administrativa, se observa que el mayor porcentaje es de 50% de nivel malo, dado que los usuarios perciben que la atención administrativa es mala debido que el tiempo desde que se pide

la cita hasta la fecha de consulta fue muy largo, seguido por el nivel regular con 45,7% representado por 32 usuarios debido que los usuarios no se encuentran cómodos en la sala de espera, y finalmente se obtuvo un 4,3%, con un nivel bueno representado por 3 usuarios. En cuanto a la dimensión atención médica, se observa el mayor porcentaje de 65,7%, lo cual corresponde a un nivel regular representado por 46 usuarios que perciben que la duración de consulta no es adecuada, seguido de un 25,7% correspondiéndole un nivel malo representado por 18 usuarios, y, finalmente un 8,6% representado por 6 usuarios, correspondiendo a un nivel bueno.

Tabla 2

Frecuencias según nivel de la variable satisfacción del usuario antes de la propuesta

Nivel	F	%
Bueno (44 a 60)	7	10
Regular(28 a 44)	40	57
Malo (12 a 28)	23	33
TOTAL	70	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del centro de salud Coishco, 2020.

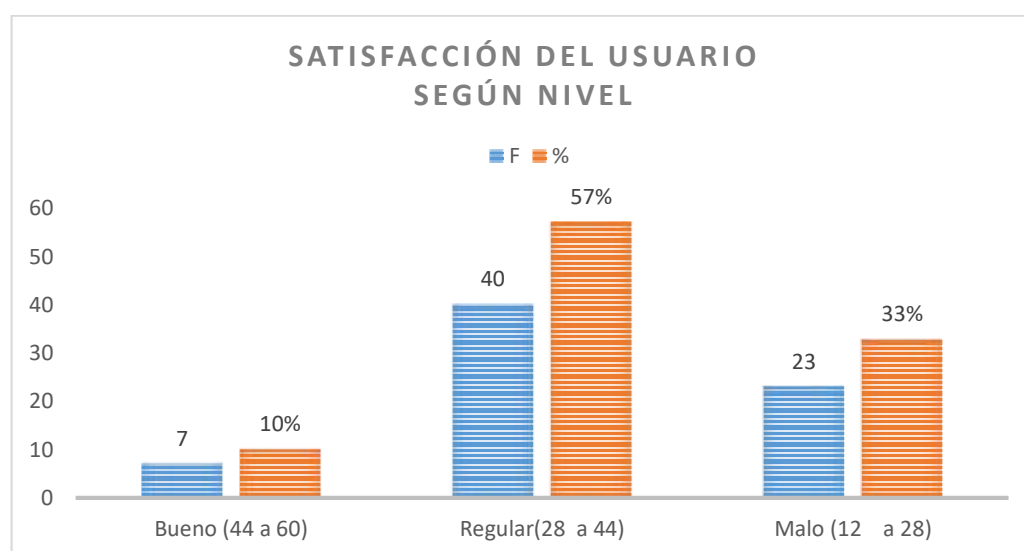


Figura 2: Satisfacción del usuario según nivel.

En la tabla 2, se observa que el porcentaje mayor a nivel general de la variable, es representado por un 57% de los usuarios del centro de salud Coishco,

perciben un nivel regular, seguido por un 33% lo cual corresponde a un nivel malo y, finalmente el 10% con un nivel bueno.

Evaluar la situación actual en cuanto a calidad de servicio.

Este objetivo nos permite conocer cuáles son los niveles de calidad que se encuentra el Centro de salud Coishco actualmente (pre test) para poder establecer nuestra línea base y posteriormente nos permita saber cuáles son los indicadores que mejoraremos. A continuación, se muestran los datos obtenidos mediante el cuestionario SERVQUAL aplicado a 70 usuarios.

Tabla 3

Según nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio del centro de salud de Coishco 2020

NIVEL	FIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		SEGURIDAD		EMPATÍA		ASPECTOS TANGIBLES	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bueno	6	8,6	4	5,7	7	10,0	11	15,7	7	10,0
Regular	47	67,1	37	52,9	55	78,6	48	68,6	49	70,0
Malo	17	24,3	29	41,4	8	11,4	11	15,7	14	20,0
TOTAL	70	100	70	100	70	100	70	100	70	100

Fuente: Cuestionario aplicado (pre test) a los usuarios del centro de salud Coishco. 2020

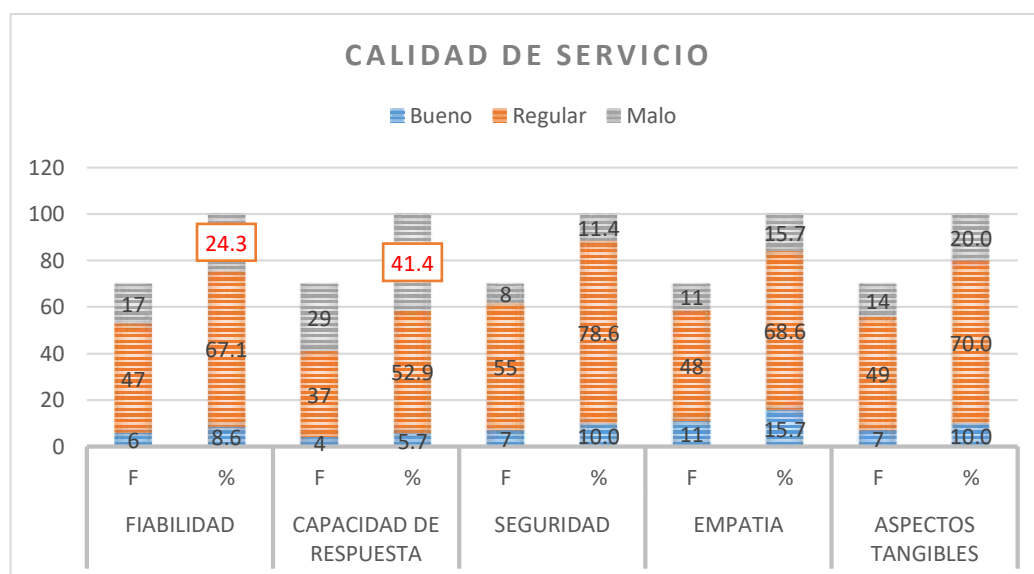


Figura 3: Calidad de servicio.

En la tabla 3, respecto a las dimensiones de calidad de servicio tomaremos como referencia dos de las dimensiones donde encontramos un nivel mayor de dificultad. Siendo la dimensión capacidad de respuesta quien obtuvo el nivel más alto de porcentaje malo, la cual le corresponde a un 41,4%, indicando que los usuarios perciben insatisfacción, seguido tenemos la dimensión fiabilidad con un porcentaje alcanzado del 24,3%, correspondiéndole un nivel malo, es por ello que buscaremos mejorar aquellos factores de percepción inadecuada, de modo que se podrá ofrecer un servicio de calidad y aumentar la satisfacción en los usuarios.

Tabla 4

Frecuencias según nivel de la variable Calidad de servicio

Nivel	F	%
Bueno (110 A 154)	7	10,0
Regular(66 a 110)	51	72,9
Malo (22 a 66)	12	17,1
TOTAL	70	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del centro de salud Coishco, 2020.

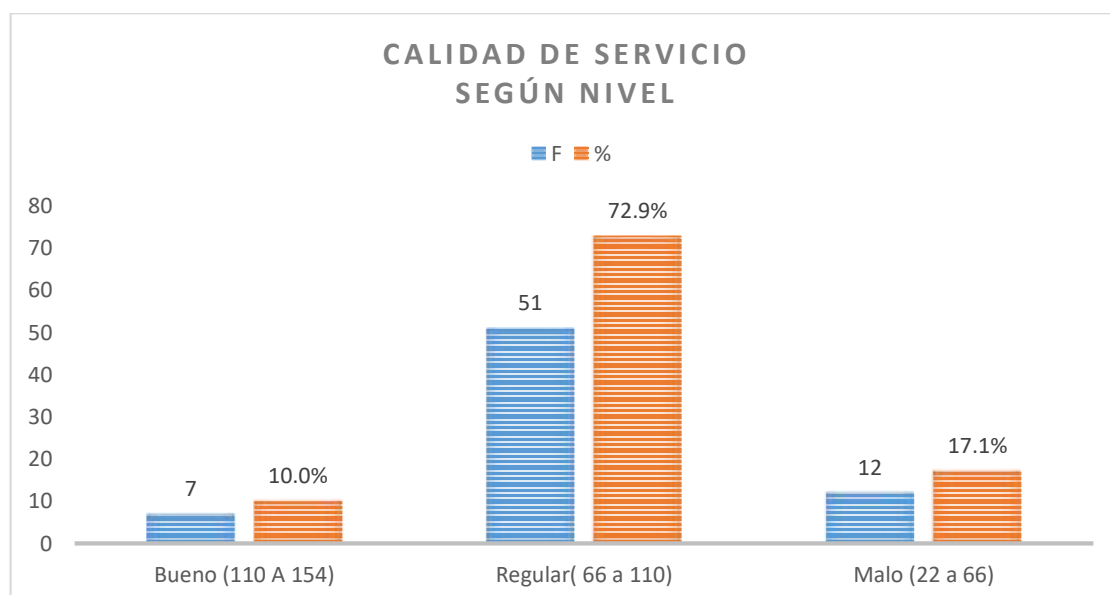


Figura 4: Calidad de servicio según nivel.

En la tabla 4, se puede evidenciar que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel regular, correspondiéndole un 72,9%, seguido por el nivel malo correspondiente a un 17,1%, finalmente un nivel bueno con un 10%. Mediante

esta tabla también podemos observar cierta dificultad con la variable calidad de servicio, puesto que no observamos un porcentaje de nivel bueno considerable, sin embargo, se existe un alto porcentaje de nivel regular.

Determinar las causas de la insatisfacción de los usuarios.

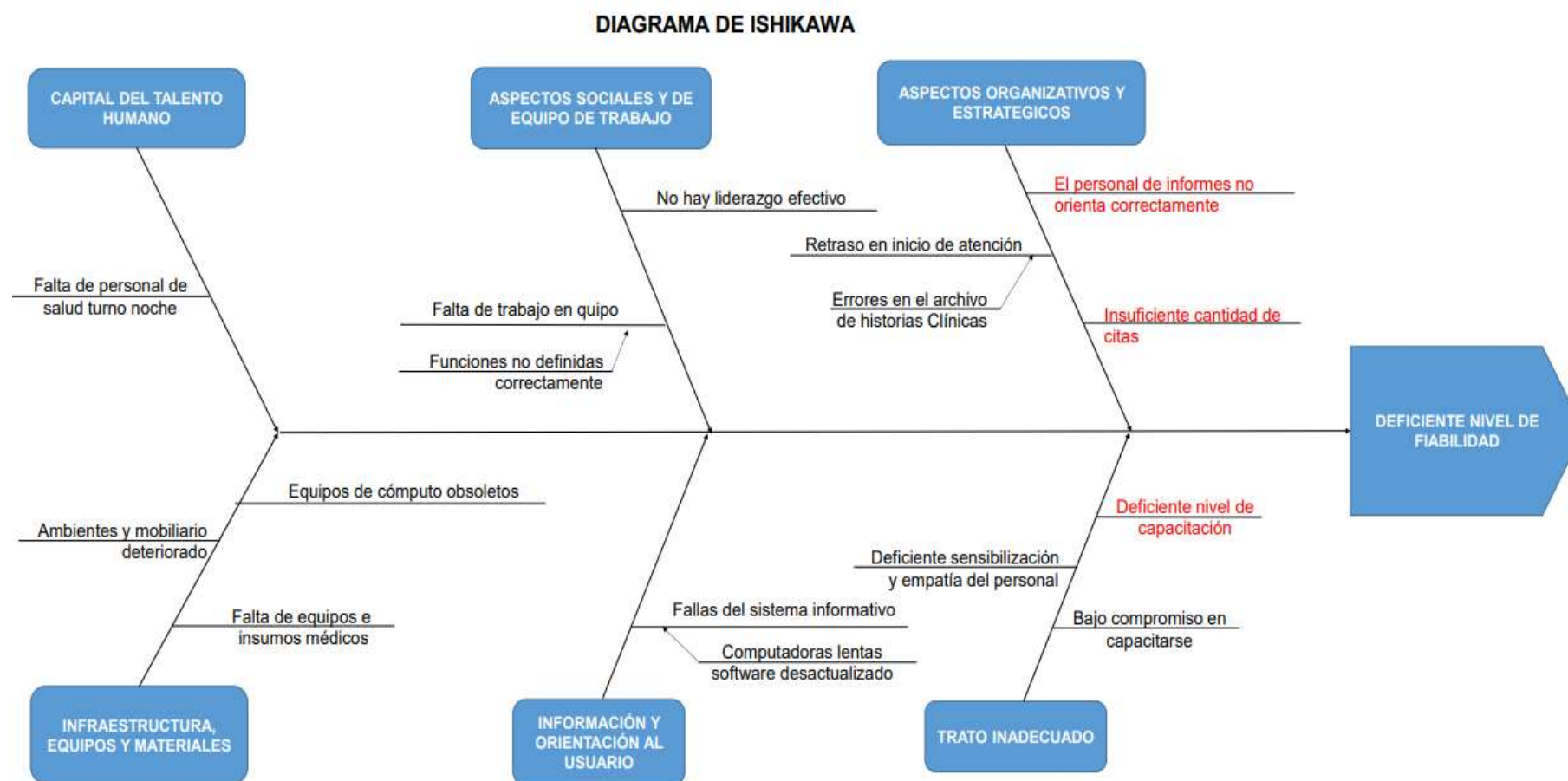


Figura 5: Diagrama Ishikawa deficiente nivel de fiabilidad, basado en la Guía técnica (R.M. N° 095-2012/MINSA)

DIAGRAMA DE ISHIKAWA

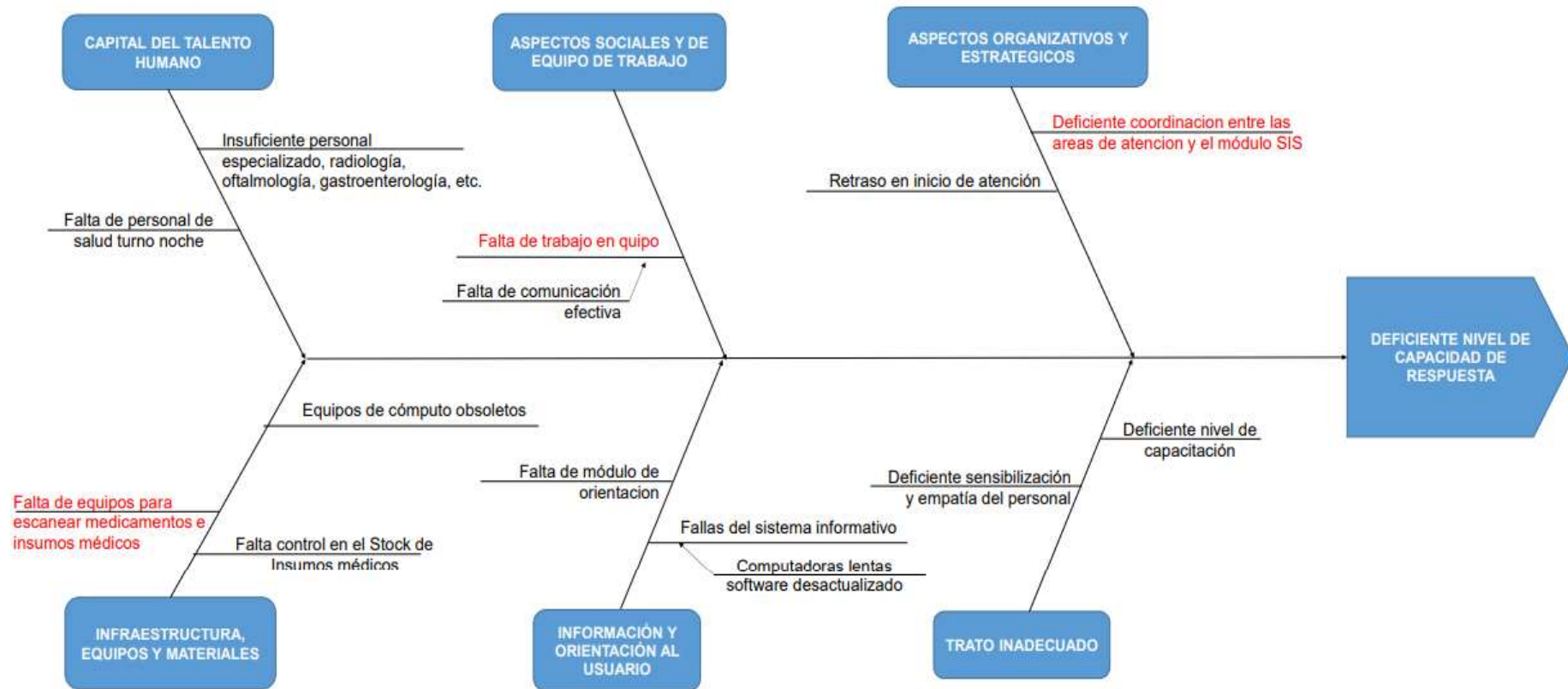


Figura 6: Diagrama Ishikawa deficiente nivel de capacidad de respuesta, basado en la Guía técnica (R.M. N° 095-2012/MINSA)

Luego de haber realizado los diagramas Ishikawa de las dimensiones que presentan mayor insatisfacción en los usuarios, tenemos una matriz de priorización de causas al cual le asignamos criterios de puntuación del 1 al 3 para obtener las causas que vamos a tratar de solucionar.

Tabla 5

Matriz de priorización de causas de la dimensión fiabilidad.

CAUSAS	SOLUCIONES	CRITERIOS						TOTALES
CAPITAL DEL TALENTO HUMANO	SOLUCIÓN	FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUCION	FACTIBL E	MEDIBL E	BAJO COSTO	
Falta de personal de salud turno noche	Asignar guardias nocturnas y un bono de incentivos	1	1	2	1	1	1	7
ASPECTOS SOCIALES Y DE EQUIPO DE TRABAJO	SOLUCIÓN	FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUCION	FACTIBL E	MEDIBL E	BAJO COSTO	
No hay liderazgo efectivo	Implementar una estrategia de liderazgo.	2	2	1	1	1	2	9
Funciones no definidas correctamente	Capacitar de acuerdo al ROF	2	2	2	2	1	2	11
ASPECTOS ORGANIZATIVOS Y ESTRATEGICOS	SOLUCIÓN	FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUCION	FACTIBL E	MEDIBL E	BAJO COSTO	
El personal de informes no orienta correctamente	Plan de capacitación en orientación al cliente	3	3	3	3	3	2	17
Retraso en inicio de atención	Capacitación para facilitar la comunicación efectiva entre servicios	2	2	3	2	2	2	13
Errores en el archivo de historias Clínicas	Cruzar información y corregir las historias clínicas.	2	2	3	2	2	3	14

Insuficiente cantidad de citas	Aumentar la cantidad de citas de acuerdo a la demanda.	3	3	3	3	3	3	18
INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y MATERIALES	SOLUCIÓN	FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUCION	FACTIBLE	MEDIBLE	BAJO COSTO	
Equipos de cómputo obsoletos	Solicitar equipos de cómputo nuevos y con las prestaciones para el manejo correcto de la información necesarias a la red de salud pacífico norte.	2	3	3	1	2	1	12
Ambientes y mobiliario deteriorado	Implementación del plan de mantenimiento	2	2	2	2	2	1	11
Falta de equipos e insumos médicos	Solicitar equipos e insumos médicos a la red de salud pacífico norte.	2	3	3	2	2	1	13
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	SOLUCIÓN	FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUCION	FACTIBLE	MEDIBLE	BAJO COSTO	
Fallas del sistema informativo	Solicitar equipos de cómputo nuevos y con las prestaciones para el manejo correcto de la información necesarias a la red de salud pacífico norte.	2	2	2	1	2	1	10
Computadoras lentas software desactualizado	Repotenciar las computadoras que necesitan cambio de hardware y software.	3	2	2	2	1	1	11
TRATO INADECUADO	SOLUCIÓN	FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUCION	FACTIBLE	MEDIBLE	BAJO COSTO	
Deficiente nivel de capacitación	Capacitar al personal en los diferentes temas que se requieran de acuerdo al servicio que ofrecen orientado a la satisfacción del usuario.	3	3	3	3	3	2	17
Deficiente sensibilización y empatía del personal	Capacitar al personal en los diferentes temas que se requieran de acuerdo al servicio que ofrecen orientado a la satisfacción del usuario.	2	2	3	2	2	1	12
Bajo compromiso en capacitarse	Reconocimiento al trabajador más capacitado	3	2	3	2	3	2	15

Fuente: Diagrama Ishikawa deficiente nivel de fiabilidad.

En la tabla 5, correspondiente a la matriz de priorización de causas de la dimensión fiabilidad extraídos del diagrama Ishikawa consideramos que de todas las causas mencionadas podemos encontrar aquellas más relevantes, para ello se asignó una puntuación del 1 al 3, siendo así se consideraron 6 criterios de evaluación para priorizar las causas aquellas que se suman y los puntajes obtenidos más altos se tendrán en cuenta con la finalidad de incidir en el problema y mejorar la satisfacción del usuario.

Tabla 6

Matriz de priorización de causas de la dimensión capacidad de respuesta.

CAUSAS	SOLUCIONES	CRITERIOS						TOTALES
CAPITAL DEL TALENTO HUMANO	SOLUCIÓN	FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUCIÓN	FACTIBLE	MEDIBLE	BAJO COSTO	
Insuficiente personal especializado: radiología, oftalmología, gastroenterología, etc.	Implementar áreas de acuerdo a la demanda de usuarios	2	2	1	1	2	1	9
Falta de personal de salud turno noche	Asignar guardias nocturnas y un bono de incentivos	1	1	2	1	1	1	7
ASPECTOS SOCIALES Y DE EQUIPO DE TRABAJO	SOLUCIÓN	FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUCIÓN	FACTIBLE	MEDIBLE	BAJO COSTO	
Falta de trabajo en quipo	Capacitar al personal en los diferentes temas que se requieran de acuerdo al servicio que ofrecen orientado a la satisfacción del usuario.	3	3	3	2	2	3	16
Falta de comunicación efectiva	Capacitar al personal en los diferentes temas que se requieran de acuerdo al servicio que ofrecen orientado a la satisfacción del usuario.	2	2	1	2	1	2	10
ASPECTOS ORGANIZATIVOS Y ESTRATÉGICOS	SOLUCIÓN	FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUCIÓN	FACTIBLE	MEDIBLE	BAJO COSTO	
Deficiente coordinación entre las áreas de atención y el módulo SIS	Implementar un sistema de comunicación interno para mejorar la comunicación entre servicios.	3	3	2	3	2	3	16
Retraso en inicio de atención	Capacitación para facilitar la comunicación efectiva entre servicios	2	2	3	2	3	2	14

INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y MATERIALES	SOLUCIÓN	FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUCIÓN	FACTIBLE	MEDIBLE	BAJO COSTO	
Equipos de cómputo obsoletos	Solicitar equipos de cómputo nuevos y con las prestaciones para el manejo correcto de la información necesarias a la red de salud pacífico norte.	2	2	3	2	2	3	14
Falta de equipos para escanear medicamentos e insumos médicos	Comprar equipos para facilitar el ingreso de medicamentos e insumos médicos al stock de farmacia.	3	2	3	3	3	3	17
Falta control en el Stock de Insumos médicos	Implementar un sistema de inventarios para el control de insumos médicos.	2	2	2	2	3	2	13
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	SOLUCIÓN	FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUCIÓN	FACTIBLE	MEDIBLE	BAJO COSTO	
Fallas del sistema informativo	Solicitar equipos de cómputo nuevos y con las prestaciones para el manejo correcto de la información necesarias a la red de salud pacífico norte.	2	3	3	2	2	1	13
Computadoras lentas software desactualizado	Repotenciar las computadoras que necesitan cambio de hardware y software.	2	3	2	3	2	1	13
TRATO INADECUADO	SOLUCIÓN	FACTOR	CAUSA DIRECTA	SOLUCIÓN	FACTIBLE	MEDIBLE	BAJO COSTO	
Deficiente nivel de capacitación	Capacitar al personal en los diferentes temas que se requieran de acuerdo al servicio que ofrecen orientado a la satisfacción del usuario.	3	2	2	2	1	1	11
Deficiente sensibilización y empatía del personal	Capacitar al personal en los diferentes temas que se requieran de acuerdo al servicio que ofrecen orientado a la satisfacción del usuario.	2	3	2	3	2	2	14

Fuente: Diagrama Ishikawa deficiente nivel de capacidad de respuesta

En la tabla 6, correspondiente a la matriz de priorización de causas de la dimensión capacidad de respuesta extraídos del diagrama Ishikawa consideramos que de todas las causas mencionadas podemos encontrar aquellas más relevantes, para ello se asignó una puntuación del 1 al 3, siendo así se consideraron 6 criterios de evaluación para priorizar las causas aquellas que se suman y los puntajes obtenidos más altos se tendrán en cuenta con la finalidad de incidir en el problema y mejorar la satisfacción del usuario.

Tabla 7*Matriz de causas de insatisfacción de los usuarios.*

MATRIZ DE CAUSAS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS			
PROBLEMA	CAUSA DEL PROBLEMA	CAUSA	CAUSA RAÍZ
INSATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD COISHCO	Deficiente nivel de Fiabilidad	C.1	El personal de informes no orienta correctamente
		C.2	Insuficiente cantidad de citas
		C.3	Deficiente nivel de capacitación
	Deficiente nivel de capacidad de respuesta	C.4	Falta de trabajo en quipo
		C.5	Deficiente coordinación entre las áreas de atención y el módulo SIS
		C.6	Falta de equipos para escanear medicamentos e insumos médicos

Fuente: Diagrama Ishikawa deficiente nivel de fiabilidad y capacidad de respuesta.

Se muestra en la tabla 7, perteneciente a la matriz causa del problema que en esta investigación se evidencia lo que al principio se dio a conocer como problemática. Siendo la insatisfacción del usuario lo cual se ha podido evidenciar mediante instrumentos aplicados al principio y final de la investigación a los usuarios que asisten al centro de salud. Por consiguiente, se implementarán ciertas mejoras que ayudarán a cambiar la situación que presenta en la actualidad.

Proponer e implementar un plan de mejora de la calidad de servicio para aumentar la satisfacción del usuario.

Objetivo general

Aumentar la satisfacción del usuario

Objetivos específicos

Mejorar el deficiente nivel de fiabilidad.

Mejorar la deficiente capacidad de respuesta

Tabla 8

Matriz de la propuesta de mejora de la calidad de servicio para aumentar la satisfacción del usuario.

CAUSA RAÍZ	MEJORAS PROPUESTAS	DIMENSIONES	
		FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA
El personal de informes no orienta correctamente	1.- Capacitar y evaluar al personal en temas como orientación al usuario, trabajo en equipo, u otros, orientado a la satisfacción del usuario.	X	X
Deficiente nivel de capacitación		X	X
Falta de trabajo en quipo		X	X
Insuficiente cantidad de citas	2.- Mejorar la demanda insatisfecha de los usuarios.	X	X
Deficiente coordinación entre las áreas de atención y el módulo SIS	3.- Implementar un sistema de comunicación interno para mejorar la comunicación entre servicios.	X	X
Falta de equipos para escanear medicamentos e insumos médicos	4.- Comprar equipos para facilitar el ingreso de medicamentos e insumos médicos al stock de farmacia.	X	X

Fuente: Matriz de causas de insatisfacción de los usuarios

Se puede apreciar en la tabla 8, perteneciente a la Matriz de la propuesta de mejora de la calidad de servicio para aumentar la satisfacción del usuario, algunos puntos tomados en cuenta para dar solución a aquellos problemas vistos en la causa raíz. Siendo estos los que ayudaran a encontrar la solución a ciertas dificultades que no permiten que el centro de salud ofrezca una adecuada atención al usuario, dado que la importancia del funcionamiento del mismo es que el usuario que asiste a dicho establecimiento quiera regresar a ser atendido, es decir perciba un nivel de satisfacción esperado de acuerdo a sus necesidades.

Desarrollo de las propuestas de mejora 1,2,3 y 4.

Tabla 9

Mejora propuesta 1 - Capacitar al personal en temas como orientación al usuario, trabajo en equipo, u otros, orientado a la satisfacción del usuario. (ver anexo 6 - Programa de capacitación)

Planear			Hacer y verificar							Actuar
Mejora propuesta	Objetivos	Estrategias	Actividades		Cronograma		% Cumplimiento de las mejoras			% de rendimiento a partir de las mejoras
					Junio	Julio	Prog.	Ejec.	Avance	
Capacitar y evaluar al personal en temas como orientación al usuario, trabajo en equipo, u otros, orientado a la satisfacción del usuario.	Comprometer y concientizar al personal de salud sobre la importancia de la orientación al usuario, trabajo en equipo y la satisfacción del mismo.	Capacitaciones y evaluaciones constantes al personal de salud. Recursos: Ambientes y mobiliario para capacitar.	Realizar el plan de capacitación y evaluación al personal de salud.(ver anexo)	A1	x		1	1	100%	Medir % de rendimiento a partir de las mejoras $RE \frac{(SDM - SAM)}{SDM} \times 100\%$ RE: % de rendimiento a partir de la mejora. SDM: Satisfacción después de la mejora. SAM: Satisfacción antes de la mejora.
	Brindar mejor atención a los usuarios.		Elegir responsables de capacitaciones y/o evaluaciones. (ver anexo)	A2	x		1	1	100%	
	Aumentar la satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad y capacidad de respuesta.		Evaluar al personal de salud capacitado (ver anexo)	A3		x	1	1	100%	

Fuente: Matriz de la propuesta de mejora de la calidad de servicio para aumentar la satisfacción del usuario

Tabla 10

Mejora propuesta 2 - Mejorar la demanda insatisfecha de los usuarios. (ver anexo 7 – TDR médico)

Planear			Hacer y verificar							Actuar	
Mejora propuesta	Objetivos	Estrategias	Actividades		Cronograma			% Cumplimiento de las mejoras			% de rendimiento a partir de las mejoras
					Junio	Julio	Agosto	Prog.	Ejec.	Avance	
Mejorar la demanda insatisfecha de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none">• Minorar la demanda insatisfecha.• Mejorar la capacidad de respuesta.• Mejorar la satisfacción de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none">• Implementar 1 nuevo personal médico.• Asignar horario de atención al nuevo personal médico.	Solicitar la contratación de un nuevo personal médico por necesidad de servicio.	A1			x	1	1	100%	Medir % de rendimiento a partir de las mejoras $RE \frac{(SDM - SAM)}{SDM} \times 100\%$ RE: % de rendimiento a partir de la mejora. SDM: Satisfacción después de la mejora. SAM: Satisfacción antes de la mejora.
			Elaborar perfil del puesto solicitado.	A2			x	1	1	100%	
			Publicar la convocatoria para nuevo personal solicitado.	A3			x	1	1	100%	

Fuente: Matriz de la propuesta de mejora de la calidad de servicio para aumentar la satisfacción del usuario

Tabla 11

Mejora propuesta 3 - Implementar un sistema de comunicación interno para mejorar la comunicación entre servicios.

(ver anexo 8 Guía de implementación del sistema interno de comunicación)

Planear			Hacer y verificar							Actuar	
Mejora propuesta	Objetivos	Estrategias	Actividades		Cronograma			% Cumplimiento de las mejoras			% de rendimiento a partir de las mejoras
					Junio	Julio	Agosto	Prog.	Ejec.	Avance	
Implementar un sistema de comunicación interno para mejorar la comunicación entre servicios.	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar la comunicación entre todas las áreas de servicio y la Jefatura.• Facilitar el manejo de la información.• Mantener informados a todos los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none">• Políticas de comunicación interna.• Uso de la tecnología responsable	Realizar la implementación del sistema interno de comunicación.	A1		x		1	1	100%	Medir % de rendimiento a partir de las mejoras $RE \frac{(SDM - SAM)}{SDM} \times 100\%$ RE: % de rendimiento a partir de la mejora. SDM: Satisfacción después de la mejora. SAM: Satisfacción antes de la mejora.
			Crear los grupos de trabajo virtual por áreas de servicio, y grupo de interés general. con sus respectivos jefes.	A2		x		1	1	100%	
			Establecer las políticas de comunicación interna de trabajo.	A3			x	1	1	100%	

Fuente: Matriz de la propuesta de mejora de la calidad de servicio para aumentar la satisfacción del usuario

Tabla 12

Mejora propuesta 4 - Comprar equipos para facilitar el ingreso de medicamentos e insumos médicos al stock de farmacia.

(ver anexo 9 cotización de compra de escáner de código de barras)

Planear			Hacer y verificar							Actuar	
Mejora propuesta	Objetivos	Estrategias	Actividades		Cronograma			% Cumplimiento de las mejoras			% de rendimiento a partir de las mejoras
					Jul	Ago	Sep	Prog.	Ejec.	Avance	
Comprar equipos para facilitar el ingreso de medicamentos e insumos médicos al stock de farmacia.	• Facilitar el ingreso de medicamentos e insumos médicos al sistema de inventario de farmacia.	• Implementación de equipo para leer código de barras de productos.	Cotizar la compra de nuevo lector de código de barras de productos.	A1		x		1	1	100%	Medir % de rendimiento a partir de las mejoras $RE \frac{(SDM - SAM)}{SDM} \times 100\%$ RE: % de rendimiento a partir de la mejora. SDM: Satisfacción después de la mejora. SAM: Satisfacción antes de la mejora.
	Comprar lector de código de barras de productos		A2		x		1	1	100%		
	Realizar capacitación para el uso de lector de código de barras de productos		A3		x		1	1	100%		

Fuente: Matriz de la propuesta de mejora de la calidad de servicio para aumentar la satisfacción del usuario

Presupuestos de mejoras propuestas.

Tabla 13

Presupuesto de mejoras.

Presupuesto de mejoras

Área: Finanzas

Año: 2020

Presupuesto Total				S/.35.109,72
	1era Propuesta	2da Propuesta	3era Propuesta	4ta Propuesta
Presupuesto	S/.4.320,00	S/.30.000,00	S/.480,00	S/.309,72
Ejecutado	S/.0,00	S/.0,00	S/.0,00	S/.0,00
Diferencia	S/.4.320,00	S/.30.000,00	S/.480,00	S/.309,72

1 Presupuesto: Capacitación de personal

N°	Nombre de la capacitación	Detalle	Cantidad	Costo mensual	Costo anual	Total
1	Orientacion al usuario	Capacitador, especializado en temas de psicología organizacional	1	S/.120,00	S/.1.440,00	S/.1.440,00
2	Empatía	Capacitador, especializado en temas de psicología organizacional	1	S/.120,00	S/.1.440,00	S/.1.440,00

3	Gestión de la satisfacción	Capacitador, especializado en temas de psicología organizacional	1	S/.120,00	S/.1.440,00	S/.1.440,00
---	----------------------------	--	---	-----------	-------------	-------------

Total

S/.4.320,00

2 Presupuesto: Personal Médico General

N°	Nombre del puesto	Lugar de prestación del servicio	Cant.	Costo mensual	Costo anual	Total
1	Médico Cirujano General	CENTRO DE SALUD COISHCO	1	S/.2.500,00	S/.30.000,00	S/.30.000,00
						S/.0,00

Total

S/.30.000,00

3 Presupuesto: Sistema de comunicación interno de comunicación

N°	Descripción	Detalle	Cant.	Costo mensual	Costo anual	Total
1	Servicios de internet	Conexión básica de internet de velocidad moderada (1 o 2 mgs)	1	S/.40,00	S/.480,00	S/.480,00
						S/.0,00

Total

S/.480,00

4 Presupuesto: Compra de lector de código de barras

N°	Marca	Modelo	Cant.	Costo único		Total
1	ZEBRA	LS1203	1	S/.309,72		S/.309,72
						S/.0,00

Total

S/.309,72

Fuente: Matriz de la propuesta de mejora de la calidad de servicio para aumentar la satisfacción del usuario

Proyectar el nivel de satisfacción futuro del usuario posterior a la implementación del plan de mejora.

Posterior a la implementación del plan de mejoras en la Calidad de servicio, se ha proyectado el nivel de satisfacción futuro del usuario en el Centro de Salud Coishco, donde la muestra es también de 70 usuarios, dichos resultados fueron comparados con los resultados del objetivo N° 2 y 3 respectivamente (Analizar el nivel de satisfacción actual de los usuarios) y (Evaluar la situación actual en cuanto a calidad de servicio), y así evidenciar la mejora de la calidad de servicio y el aumento de la satisfacción del usuario.

Tabla 14

Antes y después (proyectado) de las dimensiones de la variable calidad de servicio del centro de salud de Coishco 2020

Nivel	FIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		SEGURIDAD		EMPATÍA		ASPECTOS TANGIBLES	
	Antes	Después (Proyectado)	Antes	Después (Proyectado)	Antes	Después (Proyectado)	Antes	Después (Proyectado)	Antes	Después (Proyectado)
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Bueno	8,6	34,3	5,7	34,3	10,0	32,9	15,7	35,7	10,0	32,9
Regular	67,1	55,7	52,9	54,3	78,6	55,7	68,6	54,3	70,0	55,7
Malo	24,3	10,0	41,4	11,4	11,4	11,4	15,7	10,0	20,0	11,4
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Cuestionario (post test proyectado) aplicado a los usuarios del centro de salud Coishco, 2020

Tabla 15

Antes y después (proyectado) de la variable Calidad de servicio del centro de salud de Coishco 2020

Nivel	CALIDAD DE SERVICIO	
	Antes	Después (Proyectado)
	%	%
Bueno	10,0	37,1
Regular	72,9	54,3
Malo	17,1	8,6
TOTAL	100	100

Fuente: Cuestionario (post test proyectado) aplicado a los usuarios del centro de salud Coishco, 2020

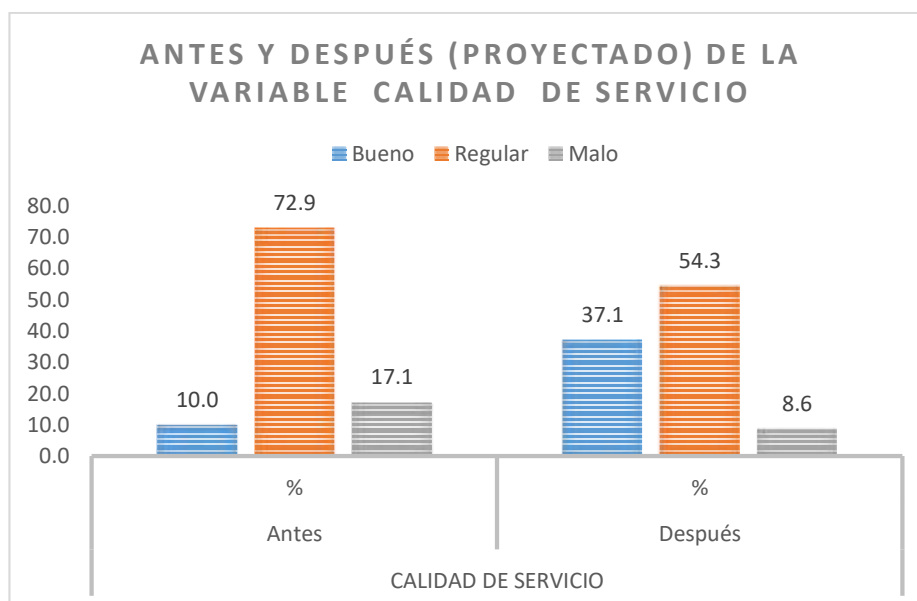


Figura 7: Antes y después (proyectado) de la variable calidad de servicio.

Tabla 16

Antes y después (proyectado) de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario del centro de salud de Coishco 2020

Nivel	ATENCIÓN ADMINISTRATIVA		ATENCIÓN MÉDICA	
	Antes	Después (Proyectado)	Antes	Después (Proyectado)
	%	%	%	%
Bueno	4,3	40,0	8,6	31,4
Regular	45,7	41,4	65,7	50,0
Malo	50,0	18,6	25,7	18,6
TOTAL	100	100	100	100

Fuente: Cuestionario (post test proyectado) aplicado a los usuarios del centro de salud Coishco, 2020

Tabla 17

Antes y después (proyectado) de la variable Satisfacción del usuario del centro de salud de Coishco 2020

Nivel	Antes	Después (Proyectado)
	%	%
Bueno (44 a 60)	10	43
Regular (28 a 44)	57	39
Malo (12 a 28)	33	19
TOTAL	100	100

Fuente: Cuestionario (post test proyectado) aplicado a los usuarios del centro de salud Coishco, 2020

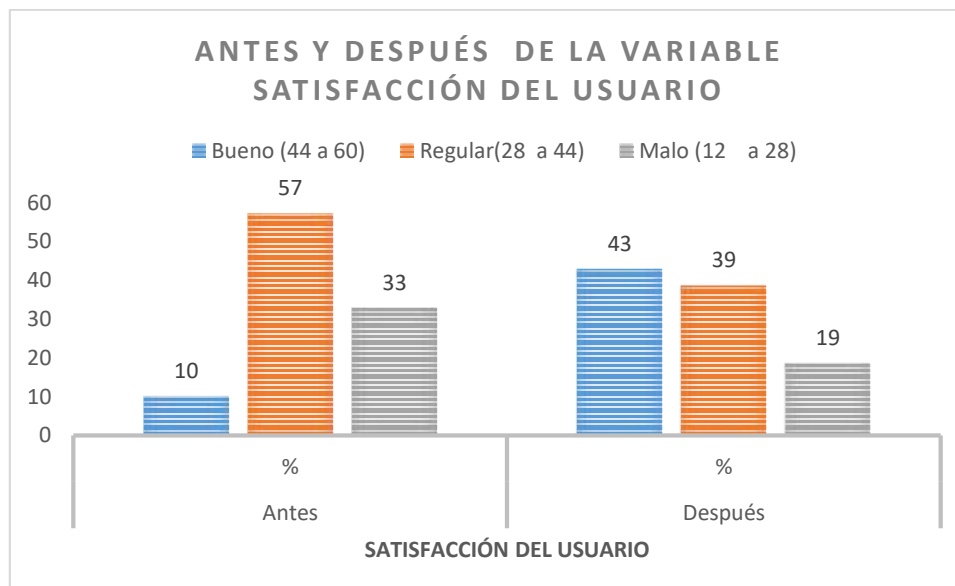


Figura 8: Antes y después (proyectado) de la variable satisfacción del usuario.

Tabla 18

Pres y Post test (proyectado) de la variable calidad de servicio

DIMENSIONES	CALIDAD DE SERVICIO	
	PRE TEST	POST TEST (PROYECTADO)
Fiabilidad	54%	66%
Capacidad de respuesta	48%	67%
Seguridad	58%	66%
Empatía	60%	69%
Aspectos tangibles	56%	66%
PORCENTAJE TOTAL DE CALIDAD DE SERVICIO	55%	67%

Fuente: Antes y después (proyectado) de la variable calidad de servicio.

Tabla 19

Pres y Post test (proyectado) de la variable satisfacción del usuario

DIMENSIONES	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
	PRE TEST	POST TEST (PROYECTADO)
Atención Administrativa	49%	70%
Atención Médica	57%	61%
PORCENTAJE TOTAL SATISFACCIÓN DEL USUARIO	53%	66%

Fuente: Antes y después (proyectado) de la variable satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

Teniendo como objetivo general mejorar la calidad de servicio para aumentar la satisfacción del usuario en el centro de salud Coishco se ha visto que:

Respecto a la evaluación que se realizó al principio para conocer el nivel de satisfacción del usuario que asiste al centro de salud Coishco, se encontró resultados en un 57% (ver tabla 2), correspondiendo a un nivel regular de percepción de satisfacción, resultados parecidos se puede observar en la investigación que realizó García (2018), donde obtuvo un 65%, correspondiendo a un nivel regular, ambos resultados evidencian que no existe una aceptable percepción de parte de los usuarios, ya que tiene que ver directamente con las expectativas esperadas. Granado et al. (2010).

Por otra parte, al evaluar la calidad de servicio se obtuvo que se presentan ciertas deficiencias en dos factores determinantes para una adecuada calidad de servicio, el primero es el factor fiabilidad, representado por un 24.3%, lo cual corresponde a un nivel malo, y capacidad de respuesta con un 41.4%, correspondiente a un nivel malo, estos resultados se obtuvieron aplicando el instrumento SERVQUAL, la cual es válida y confiable para ser usada en el sector salud, a diferencia de García (2018) quien utilizó para evaluar este factor el instrumento SERVPERF, donde obtuvo los siguientes resultados: fiabilidad de 88% a 89%, capacidad de respuesta de 63% a 80%, correspondientes entre un nivel alto y regular. En ambos casos se puede evidenciar que estos factores permiten conocer el valor adicional que se le brinda al usuario que es atendido (Jareño, 2011), así como la satisfacción que perciben en el momento adecuado (Rad, Puad, Som & Zainuddin, 2010).

Otro de los objetivos fue determinar las causas de insatisfacción de los usuarios, centrándonos en el factor de atención administrativa, la cual se encontraba en un 50%, correspondiente a un nivel malo, para ello se aplicó la técnica de observación de campo y/o instrumento como es el diagrama de Ishikawa, la cual ayudó a registrar las causas raíz de las deficiencias en aquellas dimensiones de estudio, así como la aplicación del instrumento para recopilar los datos, llegando a la conclusión que las dimensiones que no cumplían con lo estimado es la dimensión

fiabilidad con un 24.3% y capacidad de respuesta con un 41.4%, indicadores que representan un inadecuado servicio de parte del personal administrativo hacia los usuarios. Esta realidad tiene coincidencia con la investigación que realizó Aguirre (2018), donde utilizó la misma técnica, esencial para identificar las causas de un problema, mostrando claramente las dificultades. Cano & Gonzales (2016). Sin embargo, se identificó fallas en el proceso de atención médica ya que las dimensiones se encontraban debajo de porcentaje esperando, la cual era ($\geq 80\%$). Siendo las dimensiones, fiabilidad con 60%, capacidad de respuesta con 63.9% y seguridad con 84%.

Lo que corresponde a la proposición e implementación de las mejoras en el proceso de atención administrativa, se logró aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud a un 40%, correspondiente a un nivel bueno (ver tabla 16), todo ello se consiguió debido a la aplicación de la metodología (cuestionario SERVQUAL y ciclo de Deming) y las causas raíz (diagrama de Ishikawa), posteriormente teniendo en cuenta ciertas dificultades se logró proponer distintas mejoras, ideales para minimizar el problema respecto a la atención administrativa, esta realidad tiene coincidencia con la investigación que realizó Bravo (2012), quien usando las mismas metodologías logró obtener resultados esperados, se puede evidenciar que el aumento de la satisfacción se encuentra en un nivel aproximado de 75%, teniendo cuenta en ambas investigaciones que la percepción del usuario respecto a la calidad de servicio es el principal factor que indica una atención adecuada y esperada, ya que el resultado de un establecimiento confiable está siempre en mantener a los usuarios satisfechos Druker (2010). Así también tenemos que considerar la investigación de Aguirre (2018), donde tuvo como objetivo mejorar el proceso de atención médica por la deficiente capacidad de respuesta para el diagnóstico médico, y para la cual usó las metodologías antes mencionadas, sin embargo, el instrumento de medición fue el cuestionario SERVPERF, siendo los resultados con las mejoras implementadas las siguientes: se incrementó de 69% (enero - abril) a un 87.43% (mayo - julio). Además, se mejoró los ingresos y la rentabilidad de la empresa. De lo anteriormente mencionado se evidencia que estos procedimientos que permiten mejorar la calidad de servicio permiten dar solución a cualquier problema que se pueda presentar en distinto ámbito empresarial (Camison & Cruz, 2007; Guajardo, 2012),

Posterior a la implementación del plan de mejora, se tornó a evaluar el nivel de satisfacción general de los usuarios del centro de salud Coishco, de ese modo se logró evidenciar que las mejoras aplicadas tuvieron resultados positivos, así como el efecto del mismo en las áreas establecidas, llegando a aumentar de un 53% a un 66% (ver tabla 19) respectivamente, lo que respecta al porcentaje de satisfacción inicial, esta realidad tiene coincidencia con las investigaciones de Bravo (2012), que después de aplicar las mejoras lograron tener un impacto positivo en cuanto al servicio, por lo tanto se puede evidenciar que el aumento de la satisfacción se encuentra en un nivel aproximado de 75%, Garzón y Gómez (2010), logró un 70%, reduciendo los inconformismos de parte de los clientes, mejorando así la calidad e imagen que perciben del servicio y finalmente Aguirre (2018), con las mejoras implementadas en las investigaciones mencionadas anteriormente lograron obtener un nivel de satisfacción de 69% (enero - abril) a un 87.43% (mayo - julio). Además, se mejoró los ingresos y la rentabilidad de la empresa. En las investigaciones se puede evidenciar que los investigadores crearon distintos procesos de mejora de calidad con la finalidad de dar solución a los problemas presentados al inicio, y se pueda mantener en el tiempo y lograr las metas propuestas respecto a calidad y por ende satisfacción del cliente. Gonzáles (2013).

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que un principio el nivel de satisfacción del usuario se encontraba en un nivel deficiente con un porcentaje de 53% debido que no cumple con la meta mínima establecido por el MINSA (60%), asimismo los resultados obtenidos en las dimensiones fueron: Atención administrativa un 50% de nivel malo, regular con 45,7% y por último 4,3%, de nivel bueno y en la dimensión atención médica 8,6% bueno, 5,7% regular y 25,7% malo, determinando que la atención administrativa era la que se tenía que mejorar.
2. Para conocer los niveles de calidad de servicio los cuales se presentan en 5 dimensiones se logró evidenciar que 2 de ellas eran las que presentaban deficiencias como son fiabilidad con 8,6% bueno, 67,1% regular, 24,3% malo y capacidad de respuesta con 5,7% bueno, 52,9% regular y 41,4% malo, las cuales repercutían para que exista un nivel de satisfacción no adecuado como se vio en el párrafo anterior.
3. Para analizar las causas raíz del problema utilizamos el diagrama de Ishikawa que nos permite conocer las deficiencias que se tenían en la dimensión fiabilidad y capacidad de respuesta, donde se evidenció ciertas dificultades, posteriormente se procedió a hacer un cuadro matriz de priorización de causas (ver tabla 5 y 6) para las dos dimensiones anteriormente mencionadas, luego de esto realizamos el cuadro matriz de causas de la insatisfacción de los usuarios (ver tabla 7), que comprende las causas raíz más puntuadas siendo cuatro las que se realizaron en la propuesta e implementación de mejoras.
4. Con respecto a proponer e implementar el plan de mejoras tuvimos que hacer un cuadro matriz de la propuesta de mejora de la calidad de los servicios para aumentar la satisfacción del usuario (Ver tabla 8), el cual nos sirvió para tener claro las causas raíz, las propuestas de mejora y las dimensiones que afectan, posteriormente se hizo un cuadro para cada una de las cuatro propuestas de mejora a implementar y desarrollar siguiendo la

metodología de Deming, (planear, hacer y verificar, y actuar), (ver tabla 9,10,11,12).

5. Finalmente, al proyectar la satisfacción del usuario a nivel futuro se obtuvo resultados esperados llegando a obtener de un 53% a 66% debido a las mejoras implementadas en cuanto calidad de servicio

VII. RECOMENDACIONES

Es recomendable que el personal de salud sea capacitado y evaluado constantemente en temas que ayuden a fortalecer sus competencias como por ejemplo empatía, orientación al usuario, la escucha activa, gestión de la satisfacción, elementos importantes que el personal debe manejar.

Se sugiere encuestar mínimo a 70 usuarios 2 veces por año para conocer la percepción que tienen a cerca de la calidad de servicio que brinda el Centro de salud Coishco, y si es necesario volver aplicar el plan de mejoras de acuerdo al proceso del ciclo Deming.

Es recomendable que mantengan una comunicación interna de carácter responsable, donde se comparta información solamente laboral, se respete las políticas internas de comunicación.

Es importante tener en cuenta el manejo correcto del lector de códigos de barras para preservar su tiempo de vida útil y que este sea aprovechado por el personal de farmacia ya que es una herramienta que va permitir el ingreso de medicamentos e insumos médicos en menor tiempo, y a la vez va reducir errores al ingresar códigos al sistema.

REFERENCIAS

- Acevedo, P; Beltrán, D; Cicedo, H; Ospina, H & Riaño, G. (2016). Plan de acción para la evaluación de la satisfacción del usuario en cuanto a la calidad del proceso de atención en el área de cirugía de la fundación oftalmológica nacional. Tesis (Especialistas en Gerencia de la Salud). Colombia: Fundación Universitaria Ciencias de la Salud FUCS. Disponible en: <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/001/411/1/REDI-FDA-2016-12.pdf>
- Aldana et al. (2011). Administración por calidad. 1era edición. Cundinamarca, Colombia: Universidad de la sabana. Editorial alfa y omega. Recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/26766/ADM%20POR%20LA%20CALIDAD%20ARCHIVOS.pdf?sequence=1>
- Camero, J. (2010). VII Jornadas de Calidad – 2010. Lima, Perú: Cerper: Disponible en: <http://www.prompex.gob.pe/Miercoles/Portal/MME/descargar.aspx?archivo=2F380AFA-88A8-4F69-A031-C10704728F74.PDF>
- Camison, C & Cruz, S. (2009). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Pearson Educación. 875 pp. ISBN: 10: 84-205-4262-8
- Carro, R & Gonzáles, D. la administración de la calidad total. 8va edición. Facultad de ciencias sociales y economía. Recuperado de: http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Cobertura sanitaria universal (2018). Organización Mundial de la Salud. disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-uhc>
- Díaz, M. (2014). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza. Bambamarca, 2014*. Tesis (Licenciada en Enfermería). Chota, Perú, Universidad Nacional de Cajamarca.
- Díaz, Y. (2010). Procedimiento para la evaluación de la calidad de servicio percibida por los clientes de empresas cubanas de servicios. Validación a las instituciones bancarias. Disertación doctoral no publicada, universidad Central Marta Abreau de las Villas, Santiago de cuba. Cuba.

- Gonzales, Y. (2017). Aplicación de la mejora continua para incrementar la productividad en el servicio de mantenimiento de equipos en la empresa Corporación de Ingeniería Arnao S.A. Tesis (Título Ingeniero Industrial). Lima, Perú. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10905>
- Granado et al (2009). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un Hospital de Madrid, 2009. Rev. española de Salud Pública. 81(6) nov/dic 2009. ISSN: 1135-5727
- Guajardo, E. (2012). Administración de la calidad total. México. Editorial Paz México. 32 pp. Recuperado de: http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Instrumento de Calidad y Derechos de la OMS (2012). [En línea]. Organización Mundial de la Salud OMS. [05 de febrero del 2019]. Recuperado de: https://www.who.int/topics/human_rights/Instrument_derechos_OMS_spa.pdf
- Instituto nacional de estadística e informática (INEI). (2014). Encuesta nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
- Jareño, O. (2011). Estrategias para mejorar su servicio de atención al cliente. Recuperada el 11 de febrero del 2011, de <http://www.capsulasdemarketing.com/negocios/7-estrategias-paramejorar-su-servicio-de-atencion-al-cliente.html>
- Jareño, O. (2011). Estrategias para mejorar su servicio de atención al cliente [Publicado en un blog]. Lima: (11 febrero 2011). [15 febrero del 2019]. Recuperado de <http://sanchezjl.blogspot.com/2011/02/estrategias-paramejorar-su-servicio-de.html>
- Kotler, P y Bloom, P. (2009). Dirección de marketing. México. Prentice – Hall, 2009.
- Kotler, P. (2013). Fundamentos de marketing. México. Pearson Educacion. Pg. 648.
- Lele, M & Sheth, J. (2011). The customer is custonmer satisfaction. New York. Advantage Through

- MINSA. (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo de los establecimientos y servicios de médicos de apoyo. Lima, Perú.
- MINSA. (2012). Guía Técnica para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad: Guía técnica (R.M. N° 095-2012/MINSA) / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud –Lima: Ministerio de Salud; 2012. 64p.
- ONU (2017). proclama el 12 de diciembre como el Día Internacional de la Cobertura de Salud Universal. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2017/12/onu-proclama-el-12-de-diciembre-como-el-dia-internacional-de-la-cobertura-de-salud-universal/>
- Pérez, V. (2016). Calidad total en la atención al cliente-pautas para garantizar la excelencia en el servicio 1.era ed. España: Editorial Gesbiblo, S. L., 8 pp. Recuperado de: https://www.academia.edu/8910048/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_ATENCI%C3%93N_AL_CLIENTE_Pautas_para_Garantizar_la_Excelencia_en_el_Servicio
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital Essalud II, Tarapoto, San Martín, 2016*. Tesis (Magister en Gestión de los Servicios de Salud) Tarapoto, Perú. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1
- Sánchez, M; Flores, J & Martín, M. (2011). Métodos e indicadores para la evaluación de los servicios de salud. España. Servei: Universidad autónoma de Barcelona. ISBN 978-84-490-2680-5. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=bW-MBJH6lZMC&pg=PA87&dq=calidad+de+servicio+de+salud&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj10YOc7NzdAhWqxVvKKHZ4JBjoQ6AEIPzAE#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%20de%20salud&f=false>
- Vásquez, A & López, J. (2015). Propuesta de mejora de la calidad de servicio en el policlínico Chiclayo oeste ubicado en la ciudad de Chiclayo, 2013. Tesis (Licenciado en Administración de Empresas). Chiclayo, Perú: Universidad

Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/741/1/TL_VasquezBautistaAmbar_LopezTafurAbanto.pdf

Walton, M. (2004). El método de Deming en la práctica. 1era. ed. Bogotá: Editorial Norma. 10-16 pp. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/44480574_Como_administrar_con_el_metodo_Deming_Mary_Walton

ANEXOS

Anexo 1.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Matriz de operacionalización de las variables de investigación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala de Medición
Calidad de servicio	Según (Kotler & Boom, 2009) refieren que “la calidad de servicio se define como el conjunto de atributos o propiedades percibidos por un usuario (interno o externo) respecto a un bien o servicio que está orientado a satisfacer todas sus necesidades, deseos o expectativas.	Ciclo de mejora Deming: proceso que busca mejorar la calidad de servicio del usuario del centro de salud Coishco, identifica 4 dimensiones básicas que lo caracterizan	Planear: Consiste en definir en líneas generales como realizar un plan de acción.	Nº de mejoras propuestas	Razón
			Hacer y Verificar consiste en ejecutar y evaluar las actividades.	$\%CM = \frac{AE}{AP} \times 100\%$ CM: % de cumplimiento de las mejoras AE: Número de actividades ejecutadas AP: Número de actividades propuestas	Razón
			Actuar: consiste en realizar un seguimiento al proceso.	$\%RE = \frac{(SDM - SAM)}{SDM} \times 100\%$ Donde: RE: % de rendimiento a partir de la mejora. SDM: Satisfacción después de la mejora. SAM: Satisfacción antes de la mejora.	Razón

Satisfacción del usuario	(Kotler, 2013) afirma que “la satisfacción del usuario es el resultado de la comparación del rendimiento que percibe un cliente o usuario respecto a un producto o servicio con sus expectativas”.	Conjunto de factores que permiten determinar el grado de satisfacción del usuario del centro de salud Coishco.	Atención administrativa: cantidad de actividades que guardan relación con los servicios que ofrece la empresa, con el fin de que el usuario pueda obtener los servicios en el momento y lugar ideal.	1. El tiempo de cita. 2. Señalizaciones y carteles para orientarse. 3. Los trámites en Admisión. 4. El tiempo de espera en consulta. 5. La comodidad de la sala de espera. 6. La facilidad de los trámites que ha vuelto a hacer.	Ordinal
			Atención médica: significa conceder atención pertinente al usuario, acorde a aquellos conocimientos médicos que han adquirido, así como los principios éticos actuales, de manera lograr con satisfacción las necesidades de salud y expectativas que el usuario desea percibir.	7. El trato por parte del personal de enfermería. 8. El trato por parte del personal médico. 9. El cuidado con su intimidad durante la consulta. 10. La duración de la consulta. 11. La información clínica recibida sobre su problema de salud. 12. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta.	

Fuente: elaborado por Gonzales, Y (2017). adaptación propia

Anexo 2.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO (SUCE)

A continuación, se le presenta una serie de ítems, las cuales deberá responder marcando con una "X", según su criterio. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

N°	ÍTEMS	Calificación				
		1	2	3	4	5
Atención administrativa						
01	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	1	2	3	4	5
02	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el centro de salud u hospital.	1	2	3	4	5
03	Los trámites que tuvo que hacer en Admisión.	1	2	3	4	5
04	El tiempo de espera en consulta.	1	2	3	4	5
05	La comodidad de la sala de espera.	1	2	3	4	5
06	La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.	1	2	3	4	5
Atención médica						
07	El trato por parte del personal de enfermería.	1	2	3	4	5
08	El trato por parte del personal médico.	1	2	3	4	5
09	El cuidado con su intimidad durante la consulta.	1	2	3	4	5
10	La duración de la consulta.	1	2	3	4	5
11	La información clínica recibida sobre su problema de salud.	1	2	3	4	5
12	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta.	1	2	3	4	5

Fuente: S. Granado, C. Rodríguez, M. Olmedo, A. Chacón, D. Vigil y P. Rodríguez - adaptación propia

CUESTIONARIO SERVQUAL

FECHA: EDAD: SEXO: ESTADO CIVIL:

A continuación, se le presenta una serie de ítems, las cuales deberá responder marcando con una "X", según su criterio. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	ÍTEMS	Calificación						
		1	2	3	4	5	6	7
FIABILIDAD								
01	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	1	2	3	4	5	6	7
02	¿El médico le atendió en el horario programado?	1	2	3	4	5	6	7
03	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	1	2	3	4	5	6	7
04	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	1	2	3	4	5	6	7
05	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	1	2	3	4	5	6	7
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
06	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
07	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
08	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
09	¿La atención en farmacia fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
SEGURIDAD								
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	1	2	3	4	5	6	7
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	1	2	3	4	5	6	7
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	1	2	3	4	5	6	7
EMPATÍA								
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	1	2	3	4	5	6	7
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	1	2	3	4	5	6	7
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	1	2	3	4	5	6	7
ASPECTOS TANGIBLES								
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5	6	7
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5	6	7
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5	6	7
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	1	2	3	4	5	6	7

Fuente: Zeithaml, Parasuraman y Berry - adaptación propia.

Anexo 3.

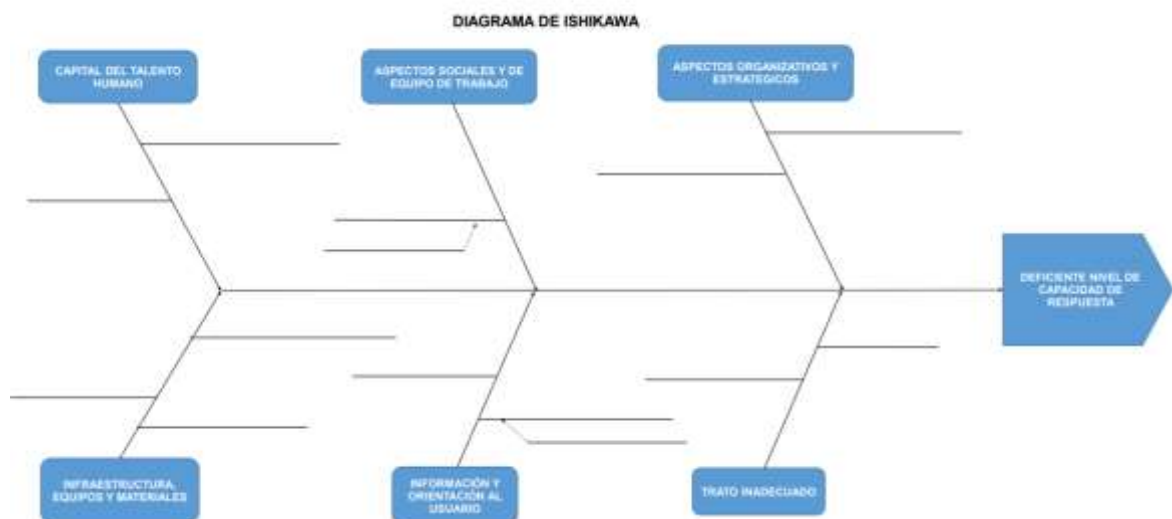
IMAGENES

Imagen 1: (Ciclo de Deming PHVA)



Fuente: Elaboración propia Fuente: Elaboración propia

Imagen 2: Diagrama causa – Efecto (Diagrama Ishikawa)



Fuente: Guía técnica (R.M. N° 095-2012/MINSA)

Anexo 4.

DOCUMENTOS

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

CENTRO DE SALUD COISHCO 2020

ELABORADOR
JUAN DIEGO SING ACOSTA

APROBADOR	REVISOR

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

1.1. Dirigido	: Colaboradores del Centro de Salud Coishco.
1.2. N° de Participantes	: 40 colaboradores
1.3. N° de Sesiones	: 03 sesiones
1.4. Fecha de Ejecución	: Junio
1.5. Lugar	: Centro de Salud Coishco.
1.6. Responsable	: Área administrativa y área de psicología.

II. FUNDAMENTACIÓN

En la actualidad las organizaciones se ven expuestas a constantes cambios, de los cuales uno de los recursos involucrados son los Recursos Humanos. A partir de ello, se busca dar soluciones a través de estrategias adecuadas, como desarrollar en los trabajadores competencias, habilidades y capacidades para un mejor desempeño. Todo ello con la finalidad de brindar un mejor servicio y percepción al usuario.

Es por ello la importancia del tema: Orientación al Usuario, ya que nos permite asesorar a cerca de los servicios que brinda institución de forma eficaz con la finalidad de satisfacer las necesidades.

Son muchos los factores que dependen la orientación al usuario: gestión por procesos, mejora continua, gestión de la satisfacción, fidelización de clientes. Sin embargo, en este programa consideramos que un factor importante es la empatía y sensibilidad del equipo humano de la organización.

De lo anteriormente mencionado, es importante desarrollar el siguiente programa de capacitación sobre los diversos factores que involucran orientación al usuario los cuales son: empatía, gestión de la satisfacción, escucha activa.

III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

- Mejorar el factor orientación al usuario dentro del centro de salud Coishco para lograr una mejor percepción del usuario.

3.2. Objetivos Específicos

- Comprometer y concientizar sobre la importancia de la orientación al usuario al personal de salud del centro de salud Coishco
- Mejorar la visión general de empatía con respecto a la relación con el usuario al personal de salud del centro de salud Coishco
- Mejorar la gestión de la satisfacción del usuario de manera significativa en el personal del centro de salud Coishco

IV. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES GENERALES

4.1. Actividades Previas

- Evaluación Diagnóstica
- Aplicación de Pre-test
- Sensibilización (Imágenes, videos, casos)

4.2. Actividades Centrales

- Presentación del tema y de los objetivos
- Control de Asistencia
- Dinámica rompe hielo
- Explicación del tema
- Feedback
- Lluvia de ideas

4.3. Actividades Finales

- Aplicación de Post-test
- Incentivos y reconocimientos
- Conclusiones y Recomendaciones

N° DE SESIÓN	TEMAS A TRATAR	FECHA TENTATIVA
01	Orientación al usuario	
02	Empatía	
03	Gestión de la satisfacción	

V. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del programa se ha utilizado fuentes de información primaria y secundaria, las cuales se encuentra en la bibliografía.

Asimismo, este programa en sí consta de 03 sesiones, las cuales serán totalmente interactivas, participativa, con dinámicas de grupo que permitirán la relación entre los colaboradores y la consecución de los objetivos propuestos mediante la práctica en grupo.

VI. FINANCIAMIENTO

6.1. PRESUPUESTO

N°	Nombre de la capacitación	Detalle	Cantidad	Costo mensual	Costo anual	Total
1	Orientacion al usuario	Capacitador, especializado en temas de psicología organizacional	1	S/.120,00	S/.1.440,00	S/.1.440,00
2	Empatía	Capacitador, especializado en temas de psicología organizacional	1	S/.120,00	S/.1.440,00	S/.1.440,00
3	Gestión de la satisfacción	Capacitador, especializado en temas de psicología organizacional	1	S/.120,00	S/.1.440,00	S/.1.440,00
Total						S/.4.320,00

VII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PROGRAMA		Capacitación en Orientación al usuario												Responsables
		Junio			Julio				Agosto					
		2 se m	3 s e m	4 s e m	1 se m	2 se m	3 se m	4 se m	1 se m	2 se m	3 se m	4 se m		
1	Evaluación Diagnóstica	x												
2	Elaboración del programa	x												
3	Presentación del programa		x											
4	Aplicación del pre test			x										
5	Elaboración de productos gráficos y audiovisuales			x										
6	Sesión 1				x									
8	Sesión 2					x								
9	Sesión 3						x							

VIII. DESCRIPCIÓN DE SESIONES

NÚMERO DE SESIÓN: 01**TEMA:** Orientación al usuario**OBJETIVO:** Satisfacer las necesidades y prioridades de los usuarios.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
<u>INICIO:</u> PRESENTACIÓN DEL TEMA	Se dará a conocer el tema a los trabajadores a través de lluvia de ideas y un cuestionario para conocer mejor la percepción que tienen sobre ello.	- Humanos	1 hora y media	Área administrativa Área de psicología
<u>PROCESO:</u> TEMA CENTRAL EJERCICIO PRÁCTICO	Definiciones sobre orientación al usuario Control de los procesos del servicio al usuario Estrategias del servicio al usuario Elementos de la comunicación como parte fundamental. Se presentará un CASO PRÁCTICO REAL a través de un video donde el usuario presenta cierta incomodidad por el trato recibido en una consulta, luego se procederá a analizar el caso y ver las posibles soluciones.	- Equipos de cómputo y multimedia		
<u>CIERRE:</u> FEEDBACK	En este punto los participantes darán a conocer sus dudas e inquietudes acerca del tema, lo cual será resuelta en el momento para mayor avance.	- Útiles de escritorio		

NÚMERO DE SESIÓN: 02**TEMA:** Empatía**OBJETIVO:** Comprender los sentimientos del usuario, psicológico, físico y social.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
<u>INICIO:</u> PRESENTACIÓN DEL TEMA	Se dará a conocer el tema a los trabajadores a través de lluvia de ideas y un cuestionario para conocer mejor la percepción que tienen sobre ello.	- Humanos	1 hora y media	Área administrativa Área de psicología
<u>PROCESO:</u> TEMA CENTRAL	Definiciones sobre Empatía Efectos de la empatía en la práctica asistencial Escucha activa y asertividad en relación con el usuario Relaciones humanas interpersonales	- Equipos de cómputo y multimedia		
<u>CIERRE:</u> FEEDBACK	En este punto los participantes darán a conocer sus dudas e inquietudes acerca del tema, lo cual será resuelta en el momento para mayor avance.	- Útiles de escritorio		

NÚMERO DE SESIÓN: 03**TEMA:** Gestión de la satisfacción**OBJETIVO:** Mejorar la gestión de la satisfacción del usuario de manera significativa en el personal del centro de salud Coishco

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
<u>INICIO:</u> PRESENTACIÓN DEL TEMA	Se dará a conocer el tema a los trabajadores a través de lluvia de ideas y un cuestionario para conocer mejor la percepción que tienen sobre ello.	- Humanos	1 hora y media	Área administrativa Área de psicología
<u>PROCESO:</u> TEMA CENTRAL	Definiciones sobre Gestión de la satisfacción. Fidelización de usuarios. Importancia de la satisfacción del usuario Calidad en la consulta	- Equipos de cómputo y multimedia		
<u>CIERRE:</u> FEEDBACK	En este punto los participantes darán a conocer sus dudas e inquietudes acerca del tema, lo cual será resuelta en el momento para mayor avance.	- Útiles de escritorio		

Anexo 7.

DOCUMENTOS

TERMINOS DE REFERENCIA (TDR - MÉDICO)



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE ANCASH DIRECCIÓN DE RED DE SALUD PACIFICO NORTE



HOSPITAL LA CALETA

TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR) (01) MEDICO CIRUJANO GENERAL

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Se requiere la contratación de un (01) Médico cirujano general para el departamento de medicina general.

2. ANTECEDENTES

El Centro de Salud Coishco requiere contar con profesionales a fin de brindar atención médica general en los consultorios.

3. PERFIL DEL PUESTO

a) Identificación del Puesto:

Nombre del Puesto: Médico Cirujano General

Unidad Orgánica: Departamento de medicina general

Puesto al que reporta: Jefe/a del Centro de Salud Coishco

Puestos que supervisa: _____

b) Objetivo del Puesto:

El Centro de Salud Coishco, requiere contratar bajo el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, regulado por el Decreto Legislativo N° 1057 y Reglamentado por el Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, a Médico cirujano general, para cumplir con los objetivos institucionales.

c) Funciones del Puesto1:

a) Efectuar atención integral especializada a pacientes, de acuerdo con las guías de atenciones establecidas.

- b) Brindar atención médica, acorde a la programación de actividades del servicio.
- c) Examinar, diagnosticar y prescribir tratamientos de medicina en áreas especializadas
- d) Suministrar información al paciente y sus familiares sobre los procedimientos realizados y el estado de salud del mismo
- e) Efectuar las rondas médicas y coordinar el tratamiento multidisciplinario de pacientes hospitalizados.
- f) Participar en el monitoreo y ejecución del sistema de vigilancia epidemiológica en el servicio.
- g) Otras actividades que le asigne su jefe inmediato.

Coordinaciones internas

- ☐ Jefatura y personal del Departamento de medicina general.

Coordinaciones externas

d) Coordinaciones Principales:

- ☐ Otras unidades o servicios del Centro de Salud Coishco

¹ Indicar el conjunto de actividades, acciones o tareas que llevara a cabo el personal contratado durante el proceso de prestación del servicio. En tal sentido corresponde detallar las actividades generales y específicas del servicio, de acuerdo a su naturaleza

e) REQUISITOS DEL PUESTO

Corresponde a las características o condiciones mínimas que debe cumplir el personal a contratarse, planteadas sobre la base de las funciones esenciales del perfil del puesto, se consideran, formación académica, conocimientos, experiencia y habilidades. **a) Formación académica:**

- ✓ Título de Médico Cirujano General.
- ✓ Colegiatura
- ✓ Constancia de Habilidad Profesional (original) vigente y con una antigüedad no menor de tres (03) meses.
- ✓ Resolución de Término de SERUMS.

b. Conocimientos:

- ✓ Capacitación de acuerdo a la especialidad a la que postula

c. Experiencia¹:

- ✓ **Experiencia general:** Acreditar experiencia laboral mínimo de un (01) año en la especialidad de Cirugía (Se acreditará con la presentación de Constancias y/o Certificados de Trabajo)
- ✓ **Experiencia específica:** Conocimiento, destreza y aptitudes para desarrollar actividades con éxito.

d. Habilidades:

¹ La Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 107-2011-SERVIR-PE, en su Anexo N° 01, diferencia la experiencia laboral (entendida como el tiempo durante el cual la persona ha desempeñado labores generales retribuidas bajo cualquier modalidad contractual sea laboral, civil, formativa u otra) y experiencia profesional (entendida como el tiempo computado a partir de la obtención del grado académico de Bachiller, durante el cual la persona ha acumulado experiencia laboral en la materia de su profesión). ³ Diferenciar si solicitan experiencia laboral o profesional

- ✓ Capacidad analítica y organizativa ✓ Capacidad para trabajar en equipo.
- ✓ Habilidad y destreza en el trabajo
- ✓ Ética, valores, solidaridad y honradez

f) LUGAR Y PLAZO DE LA CONTRATACIÓN

✓ **Lugar:** Av. Ex panamericana antigua N° 599 Mz. W1 Lt. 16 – Coishco.

✓ **Plazo:** 05 Meses (01 de Agosto al 31 de Diciembre del 2020).

Sujeto a Contratación renovable, según evaluación del desempeño laboral de la Jefatura del Servicio.

g) CONTRAPRESTACIÓN ECONÓMICA

✓ S/. 2,500.00 (Dos Mil Quinientos Soles)

Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajado

DOCUMENTOS

SISTEMA INTERNO DE COMUNICACIÓN

GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNO MEDIANTE LA APP WHATSAPP

CENTRO DE SALUD COISHCO 2020

ELABORADOR
JUAN DIEGO SING ACOSTA

APROBADOR	REVISOR

--	--

1. Objetivo.

La presente guía tiene como objetivo, establecer una adecuada comunicación interna, intuitiva y eficaz dentro del centro de salud Coishco entre los colaboradores responsables de la atención asistencial y administrativa, con el fin de brindar un mejor servicio al usuario.

2. Alcance.

Todas las áreas correspondientes al Centro de Salud Coishco.

3. Dimensiones de la comunicación interna.

Características de cómo debería darse la comunicación entre los diferentes integrantes de la Institución.

a) Transparencia: Transmitir y compartir información relevante en forma clara, directa y precisa.

b) Participación: Trabajar y comunicar de manera participativa, trabajando en equipo.

c) Eficiencia: Responder las comunicaciones de manera oportuna y transmitir la información de manera completa, concreta y coherente.

4. Contenidos.

Información que se comunicaría al interior del Centro de Salud Coishco.

Plan estratégico: (Misión, visión, objetivos institucionales).

Normativas: (Documentos e informaciones referidas a políticas, directivas y reglamentos que norman y regulan las actividades que involucran a toda la institución).

Gestión de personas: Brindar información referente al trabajador, emitida desde recursos humanos y de comunicación interna, relacionadas a eventos internos.

Noticias: Dar a conocer las actividades, eventos, acontecimientos y sucesos de interés de las distintas áreas y sedes que conforman el Centro de Salud Coishco. Esto con el objetivo de promover la integración y el sentido de pertenencia de los diferentes niveles de líderes y colaboradores.

5. Políticas de comunicación interna.

a) Respetar el propósito del grupo de WhatsApp

Hay que ser lo más específico posible. Solo tratar temas puntuales, ya que la cantidad de mensajes enviados por día podría volverse inmanejable.

b) Establecer horarios de comunicación

Una buena idea es que sea el mismo de la jornada laboral. Si eres el jefe de la institución, y a menos que se trate de una urgencia, evita enviar mensajes a tus colaboradores por la noche o durante los fines de semana. De lo contrario, solo lograrás fastidiarlos y al final evitarán usar la aplicación todo lo que puedan.

c) No enviar memes, noticias e imágenes personales

Con ellos, solo vas a lograr distraer a los integrantes del grupo. Guarda este tipo de materiales para tus contactos familiares o de amigos. Y si quieres compartir con un compañero de trabajo una foto de tus sobrinos o de tus últimas vacaciones, hazlo durante tu hora libre.

d) No enviar información no verificada

Las redes sociales están llenas de rumores falsos, y WhatsApp también ha caído en esta trampa. Evita difundir noticias o hacer preguntas sobre algo que podría no ser real, y que solo provocará alarma. Por ejemplo, fenómenos meteorológicos, o el accidente de un compañero.

e) Participa

Revisa periódicamente la información compartida en el grupo, responde las preguntas que te involucran (directamente a la persona que la hizo, para evitar la confusión) y haz comentarios que puedan sumar algún punto de vista útil. Si no lo haces, puedes perder información valiosa y ver afectado tu desempeño.

f) Sé claro

La comunicación escrita puede dar lugar a muchas confusiones o malas interpretaciones. Cuando envíes un mensaje, usa frases cortas y palabras claras, y sé lo más específico posible.

g) No hagas comentarios inapropiados

Algo que en una conversación frente a frente o informal podría parecer normal, puede causar muchos inconvenientes cuando queda por escrito. Por ejemplo, las groserías, un chisme o una crítica sobre alguna persona.

h) Evita los emojis

El problema de estos íconos es que pueden dar lugar a malas interpretaciones y hacerte ver poco profesional. Si no quieres perder tiempo en explicaciones adicionales, usa palabras.

i) Cuando las cosas se pongan delicadas, manéjalas fuera del grupo

Si surgió un problema grave y el responsable no está dando las respuestas que necesitas, llámalo a tu oficina o habla con él por teléfono. Y avísale al grupo que así lo vas a hacer. Evita exponerlo en público con un reclamo o quejas sobre su trabajo.

j) No envíes archivos o imágenes demasiado grandes

Eso solo logrará saturar la memoria de los celulares o consumir demasiados datos del plan de Internet de tus colaboradores. Si necesitas revisar un documento con tu equipo, mejor utiliza plataformas de

almacenamiento en la nube, como Dropbox o Google Drive, y envía un aviso en cuanto esté disponible.

6. Pasos para instalar y usar la aplicación WhatsApp.



1. Buscar “Play Store” en las aplicaciones de tu teléfono celular Android si es IOS abre App Store.
2. Busca la aplicación de WhatsApp Messenger e Instálala.
3. Abre la Aplicación de WhatsApp.
4. Acepta los términos y condiciones de la aplicación y también la política de privacidad.
5. Selecciona tu país.
6. Ingresa tu número telefónico.
7. Ingresa el nombre de usuario deseado, foto de perfil.

¡Listo! Ya puedes usar tu cuenta de WhatsApp.

7. Conclusiones.

En conclusión esta herramienta rápida moderna y sencilla nos ayudará a mantener una mejor comunicación entre todos los colaboradores, es importante que tengamos una perspectiva profesional y no de carácter social, para beneficio del usuario y de la institución.

8. Referencias.

Proyecto “Fortalecimiento de los Gobiernos Regionales para el Desarrollo Social y Económico en el Norte del Perú” (ProGobernabilidad) del Gobierno de Canadá. León de la Fuente 270, Magdalena del Mar info@progob.org.pe

Disponible en:

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/DC1EA6F259F342EC05258242006FF657/\\$FILE/Fortalecimiento_de_la_Comunicaci%C3%B3n_GRLL.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/DC1EA6F259F342EC05258242006FF657/$FILE/Fortalecimiento_de_la_Comunicaci%C3%B3n_GRLL.pdf)

10 reglas para evitar problemas con el grupo de WhatsApp del negocio.

Disponible en: <https://mipropiojefe.com/10-reglas-para-problemas-con-el-grupo-de-whatsapp-del-negocio/>

WhatsApp fue fundada por Jan Koum y Brian Acton quienes conjuntamente trabajaron por 20 años en Yahoo. WhatsApp se unió a Facebook en el 2014, pero continúa operando como una aplicación independiente y enfocada en construir un servicio de mensajería rápido y confiable en cualquier parte del mundo. Disponible en: <https://www.whatsapp.com/about/>

Anexo 9.

DOCUMENTOS

COTIZACIÓN DE COMPRA DE EQUIPO LECTOR DE CÓDIGO DE BARRAS

COTIZACIÓN DE COMPRA DE ESQUIPO LECTOR DE CODIGO DE BARRAS

CENTRO DE SALUD COISHCO 2020

ELABORADOR
JUAN DIEGO SING ACOSTA

APROBADOR	REVISOR

MARCA	MODELO	TIPO DE LECTOR	CARACTERÍSTICAS	COSTO	
ZEBRA	LS1203	Lector de mano tipo pistola	Escaner de código de barras con cable USB	\$ 87,74	S/. 309,72



MARCA	MODELO	TIPO DE LECTOR	CARACTERÍSTICAS	COSTO	
NETUM	F2	Lector de mano tipo pistola	Scaner de código de barras inalámbrico	\$ 39,66	S/. 140,00

